

保險業辦理行動身分識別服務(Mobile ID)業務自律規範

金融監督管理委員會 114 年 1 月 2 日金管保壽字第 1130435304 號函同意備查

第一條

為使保險業辦理行動身分識別服務(Mobile ID)業務(以下簡稱本業務)有一致性之規範,以保障金融消費者權益,特訂定本規範。

第二條

本自律規範所稱行動身分識別服務(Mobile ID)驗證,係指保險業經取得客戶同意後,由客戶透過載有 4G/5G 門號(或配合電信業者更新之最新技術)SIM 卡之行動裝置,經過第三方認證機構向客戶所屬之電信業者,以客戶之行動電話號碼、身分證號碼及生日,與電信業者之行動門號租用人申辦資料比對,確認為一致,所進行之身分驗證作業。

第三條

辦理本業務之作業範圍:

一、財產保險業得結合行動身分識別服務(Mobile ID)驗證辦理下列作業:

(一)簽署要保書

1. 要保人及被保險人為同一人之保單,且具行為能力之本國自然人。
2. 適用範圍詳如附表一。

(二)簽署理賠申請書

1. 被保險人以具行為能力之本國自然人為限。
2. 適用範圍詳如附表二。

二、保險業辦理取代保全電訪確認作業:

(一)不限要保人及被保險人為同一人之保單,且以具行為能力及未滿 65 歲之本國自然人為限。

(二)排除法令明訂需以電訪確認項目,適用範圍詳如附表三。

第四條

保險業辦理本業務,除應遵循「保險業招攬及核保理賠辦法」、「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」、「個人資料保護法」、「電子簽章法」、「保險業務員管理規則」、防制洗

錢、打擊資恐及資武擴相關規範等規定，並應訂定要保作業、理賠作業及保全作業等相關控制作業處理程序，至少應包括受理申請至辦理完成之作業程序與流程圖、分層負責授權權限及風險控管機制，其中風險控管機制應能有效確認客戶辦理保險業務項目之真意，以有效防止業務員舞弊等，相關控制機制應留存相關檢核紀錄，並納入內部控制及內部稽核項目，且適時檢討修訂。

保險業辦理本業務，應落實資訊安全防護、洗錢及資恐風險控管等法令遵循、個人資料保護及客戶權益保障。

第五條

前條作業處理程序，至少應包括下列風險控管及控制措施：

一、簽署要保書：

- (一) 客戶收到簽署要保書之電子訊息（包含但不限於 QR Code、Email、簡訊）後，開啟電子要保書連結，應設有身分證字號、出生年月日及圖形驗證碼等檢核，並於通過後方可開啟並閱覽電子要保書。
- (二) 客戶同意要保內容，於電子簽章程序前，須閱讀並同意相關服務條款、個人資料蒐集、處理及利用聲明以及行動身分識別服務使用者約定條款及隱私權告知條款。
- (三) 行動身分識別服務（Mobile ID）驗證通過後，需藉由「保險業辦理電子商務應注意事項」第十三點第二款之輔助驗證機制，達成強化辨識簽署人身分之目的，其他輔助身分驗證程序經主管機關核准者則不在此限。
- (四) 設置通知措施向客戶說明已收到完成電子簽章之電子要保書。
- (五) 結合行動身分識別服務（Mobile ID）簽署要保書應設置電子訊息連結之時效限制，惟以不超過保險生效日為限。
- (六) 行動身分識別服務（Mobile ID）及其輔助驗證需設置驗證次數上限，避免客戶透過多次驗證識別客戶完整個人資料。
- (七) 簽署完成之行動身分識別服務驗證資料應結合要保

書存儲，可供後續查驗之完整呈現。

二、簽署理賠申請書：

- (一) 客戶至保險公司辦理理賠通報業務，依畫面或服務人員提示提供理賠通報所需之資料。
- (二) 由網頁預覽客戶提供之理賠通報資料，經客戶或服務人員點擊送出，由系統判斷客戶填寫之通報資訊是否符合適用資格。
- (三) 客戶同意理賠申請書內容，於電子簽章程序前，須閱讀並同意相關服務條款、個人資料蒐集、處理及利用聲明以及行動身分識別服務使用者約定條款及隱私權告知條款。
- (四) 結合行動身分識別服務 (Mobile ID) 簽署理賠申請書服務，應透過保險公司建置之會員平台之會員身分認證輔助其身分認證程序或第三方認證機構憑證簽署，達成強化辨識簽署人身分之目的。
- (五) 結合行動身分識別服務 (Mobile ID) 簽署理賠申請書應設置電子訊息之時效限制。
- (六) 行動身分識別服務 (Mobile ID) 及其輔助驗證需設置驗證次數上限，避免客戶透過多次驗證識別客戶完整個人資料。
- (七) 簽署完成之行動身分識別服務驗證紀錄應結合理賠申請書存儲，可供後續查驗之完整呈現。

三、取代保全電訪確認作業：

- (一) 以客戶之保單原留存行動電話發送交易確認簡訊通知。
- (二) 客戶點選簡訊連結需通過個人基本資料(包含但不限於身分證號碼、生日及驗證碼)、保單基本資料、行動身分識別服務 (Mobile ID) 驗證程序及身分證驗證程序，始可進行交易內容確認，確認前需閱讀並同意行動身分識別服務使用者約定條款及隱私權告知條款。
- (三) 以行動身分識別服務 (Mobile ID) 取代保全電訪確認應設置簡訊之時效限制，惟以不超過 24 小時為限，逾時則依保險業作業規定，執行保全電訪確認作

業。

(四)行動身分識別服務 (Mobile ID) 及其輔助驗證需設置驗證次數上限，避免客戶透過多次驗證識別客戶完整個人資料。

四、資料傳輸與資訊安全：

(一)保險業辦理本業務應取得資訊安全管理系統國際標準認證 (ISO27001) 及個人資料管理系統 (PIMS)，並應針對使用行動身分識別 (Mobile ID) 身分認證系統之人員、資料傳輸之過程、資料儲存作業、交易紀錄保存、資訊交換作業等各方面安全控管機制，制定資訊安全政策，並納入保險業內部控制及內部稽核項目。

(二)保險業應留存相關申請紀錄、資料傳輸與接收軌跡紀錄。

(三)資料及檔案之傳輸與儲存，應依主管機關要求之資訊安全防護相關規範辦理。

(四)針對所傳輸之個人資料，保險業應建置適當之保護設備或技術，採取適當之存取管制。

(五)保險業應監控並建立資通安全事件通報程序，遇事件發生時相關單位及人員依循通報程序辦理。

第六條

保險業辦理本業務，應於公司網站公告服務內容。本業務相關宣導文件應由公司統一製作，並應充分向業務人員說明作業流程與應注意事項。

第七條

保險業辦理本業務，至少應每半年定期檢討辦理結果是否符合下列條件，如未符合者，應擬具改善計畫並召開相關會議檢視是否須強化內部控制及內部稽核程序，並提報董事會：

- 一、確認簽署要保書、理賠申請書成功案件應為客戶本人申辦：透過行動身分識別服務 (Mobile ID) 簽署要保書或理賠申請書，結案後無接獲客戶表示非本人真意之申辦案件。
- 二、進行取代保全電訪作業案件，確認應為客戶本人申辦：運用行動身分識別 (Mobile ID) 服務取代保全電訪確認

完成之案件，結案後無接獲客戶表示非本人真意之申辦案件。

第八條

保險業違反本自律規範，經查核屬實者，得經所屬公會理(監)事會決議後，視情節輕重予以書面糾正，或處以新臺幣五萬元以上，二十萬元以下之罰款，並呈報主管機關。

第九條

本自律規範由中華民國人壽保險商業同業公會與中華民國產物保險商業同業公會共同訂定，經各該公會理(監)事會決議通過，報主管機關備查後施行；修正時亦同。

附表一、結合行動身分識別服務 (Mobile ID) 簽署要保書適用範圍

項目	結合行動身分識別服務 (Mobile ID) 簽署要保書
適用 險種	<p>係指以下個人型保險商品種類及其附加保險/附加條款</p> <ul style="list-style-type: none"> ●汽(機)車保險及其附加保險： <ol style="list-style-type: none"> 1. 強制汽車責任保險 2. 車體損失保險 3. 竊盜損失保險 4. 第三人責任保險 5. 乘客體傷責任保險 6. 汽車保險附加之駕駛人傷害保險及交通事故傷害保險，且其保險金額不高於新臺幣一千萬元者。 7. 其他汽車綜合保險及費用保險 8. 傷害險以主管機關另有規定免親晤者為限。 ●個人保險及其附加保險： <ol style="list-style-type: none"> 1. 住宅火災及地震保險 2. 家庭/居家/住宅綜合類型保險 3. 個人綜合保險 4. 寵物綜合保險 5. 個人責任保險 6. 家庭責任保險 7. 住宅火災保險或居家綜合保險所附加之火災事故傷害保險及住所內特定事故傷害保險，且其保險金額不高於新台幣五百萬元者。 8. 傷害險以主管機關另有規定免親晤者為限。

附表二、結合行動身分識別服務 (Mobile ID) 簽署理賠申請書適用範圍

項目	結合行動身分識別服務 (Mobile ID) 簽署理賠申請書
適用險種	<p>係指以下個人型保險商品種類及其附加保險/附加條款</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 強制汽車責任保險 2. 車體損失保險 3. 竊盜損失保險 4. 第三人責任保險 5. 乘客體傷責任保險 6. 其他汽車綜合保險及費用保險 7. 駕駛人傷害保險及交通事故傷害保險 8. 住宅火災及地震保險 9. 家庭/居家/住宅綜合類型保險 10. 個人綜合保險 11. 寵物綜合保險 12. 個人責任保險 13. 家庭責任保險 14. 個人財產損失(含保固)及費用補償保險 15. 旅行平安保險及旅行綜合保險 16. 傷害保險 17. 健康保險

附表三、結合行動身分識別服務 (Mobile ID) 取代保全電訪確認作業適用範圍

作業類別	得辦理作業項目	排除項目
個人基本資料變更	包含： 1. 變更 ID、生日、國籍、性別 2. 變更聯絡資訊(地址、電話、電子郵件信箱) 3. 變更職業 4. 變更個人投資風險屬性	要保人更名 簽名樣式變更
保單基本資料變更	包含： 1. 變更繳費方式、繳費期別 2. 變更保單帳戶價值通知方式 3. 申請/取消電子通知單 4. 申請/取消電子保單 5. 變更壽險紅利/增值回饋分享金選擇方式 6. 變更自動墊繳選擇方式或清償自動墊繳本息 7. 變更匯款帳號 8. 申請集體彙繳 9. 變更實物給付方式	要保人換人 受益人變更
保障內容變更	包含： 1. 申請展期定期保險或減額繳清保險 2. 復效 3. 主/附約免核保增加保額 4. 主/附約險種變更/保額增加或減少/年期變更 5. 附約加保/取消/保額增加或減少 6. 主/附約保障型別/計劃別等類別變更 7. 取消加費/取消批註 8. 申請一年期商品續保作業	無
保全給付	包含： 1. 終止契約 2. 部分解約、保單價值減少 (投資型商品、利率變動型商品或傳統萬能保險等) 3. 紅利/增值回饋分享金提領	保單借款
投資型保	包含：	無

作業類別	得辦理作業項目	排除項目
單內容變更	<ol style="list-style-type: none"> 1. 投資標的贖回 2. 投資標的轉換 3. 每期保費變更 4. 申請/終止保費緩繳 5. 單筆繳交增額保費 6. 每月扣除額之投資標的及扣款順序變更 7. 投資配置比例變更 8. 定期定額保費變更 9. 變更投資配息/提解給付方式 	
利變/年金型保單內容變更	<p>包含：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 變更年金給付方式 2. 變更年金開始日 3. 變更給付期間 4. 變更保證期間 5. 每期保費變更 	無