

# 說明網路投保與電子簽章作業

/ 林萬福

本會為積極配合財政部保險司推動保險業電

子簽章實務運用，特別請台灣網路認證（股）

公司於九十三年一月八日在本會舉辦「網路投

保完整解決方案」研討會，邀請各會員公司資

訊主管、電子商務主管進行實務運用層面之研

討：一、網路投保作業流程分析其系統效益及

網路投保安控系統效益。二、電子簽章保障網

路投保業務適合簡易核保程序之險種及其建議

作業流程。三、各項產險實務運用方案諸如：

網路投保安控系統、線上刷卡服務、安全郵件

寄送系統等作業流程及效益進行熱烈討論。茲

將研討相關重點說明如下，並將研討會相關資

料同步展現於本會網頁提供瀏覽與下載。網址：

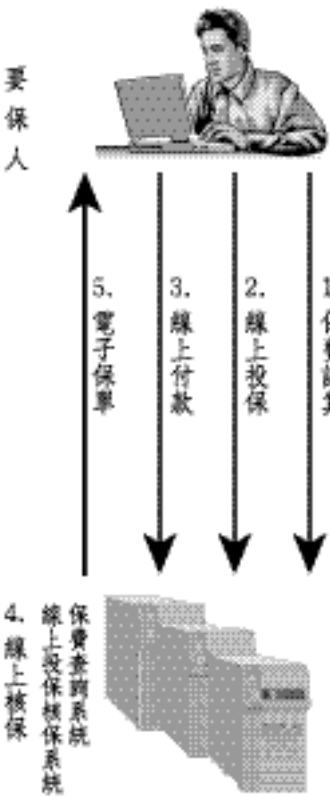
([http://www.nlia.org.tw/modules/wfsection/a](http://www.nlia.org.tw/modules/wfsection/article.php?articleid=230)

[rticle.php?articleid=230](http://www.nlia.org.tw/modules/wfsection/article.php?articleid=230))

一、網路投保作業流程分析

要保人

保險公司



(一) 網路投保系統效益

1. 提高公司行政效率。

2. 節省繁複的人工作業成本、時間管理流程等成本。

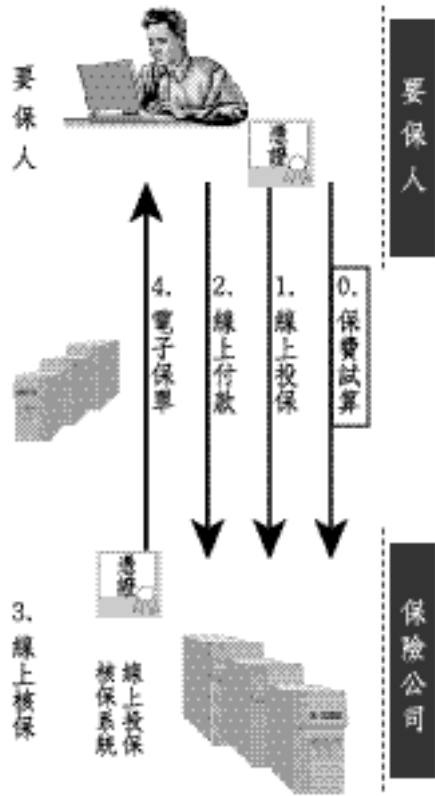
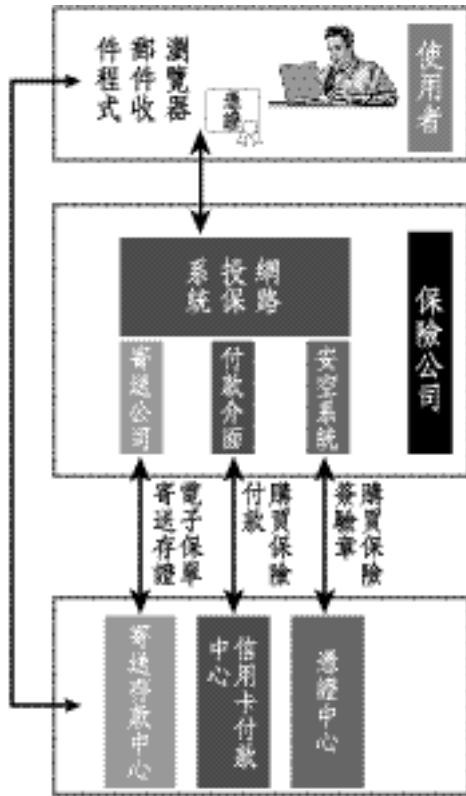
3. 提高處理保單之效能。

4. 提供符合趨勢之多元化服務平台。

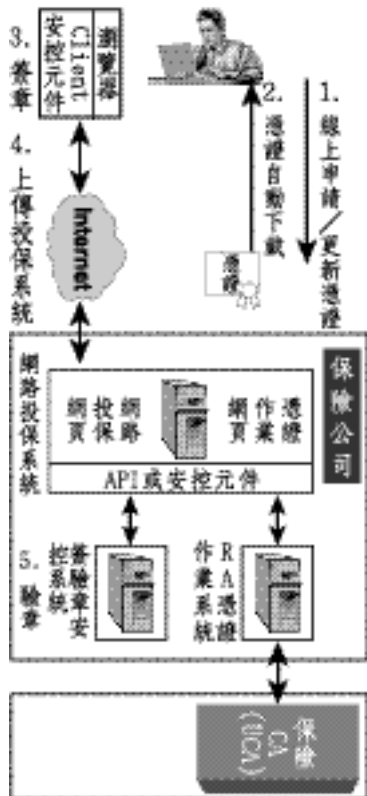


- 可線上投保。
  - 可即時取得保單。
  - 3. 可開發多元性電子保險商品供客戶選擇購買。
  - 4. 二十四小時全天候服務，客戶可即時上線作業、即時受理提供客戶時效性。
  - 5. 提升企業形象。
- 1.(二)、網路投保安控系統效益
- 安全性。
  - 補足ID/PSWD不足。
  - 確認要保人及保險公司身份。
  - 確保內容一致性。
  - 2. 便利性。
  - 客戶不須另外傳真或親至公司簽名。
  - 3. 具電子簽章法保障。
  - 具法源基礎，提供電子文件之有效性。
  - 提供不可否認性，減少爭議。
- (三)、現況分析
- 1. 部份業者推出網路投保業務，但是：
    - 半自動作業，只處理投保前端作業。
    - 客戶須另外傳真或親至公司簽名，甚為不便。
    - 尚未導入具隱密、安全、身分確認及不可否認的電子簽章機制，沒有法律保障。
    - 未經第三公正單位寄送存證，易生爭議。
- 1.(四)、建議方案
- 網路投保加入電子簽章。
  - 確保資料正確完整。
  - 提供身分認證。
  - 具不可否認性。
  - 2. 網路投保後直接線上刷卡。
    - 一次處理資訊流及金流問題。
  - 3. 電子保單經第三公正單位寄送存證。
    - 確保雙方權益，減少寄送爭議。
- 二、電子簽章保障網路投保業務
- (一)、適合簡易核保程序之險種
- 汽機車強制責任險、汽車保險(車體損失險、竊盜損失險等)、旅遊平安險、傷害保險、高爾夫球險：等。
  - 1. 適合複雜核保程序之險種前置作業。
    - 內陸運輸保險、住宅火災保險、住宅地震險、颱風洪水險：等。
  - 2. 保戶資料加值應用。
    - 保戶基本資料線上修改。
    - 續保通知單的電子郵寄。
    - 電子發票。
  - 3. 適合個人或團保業務。
    - 公司為員工購買旅遊平安險、傷害保險。

三(二) 建議作業流程  
各項實務運用方案示意圖



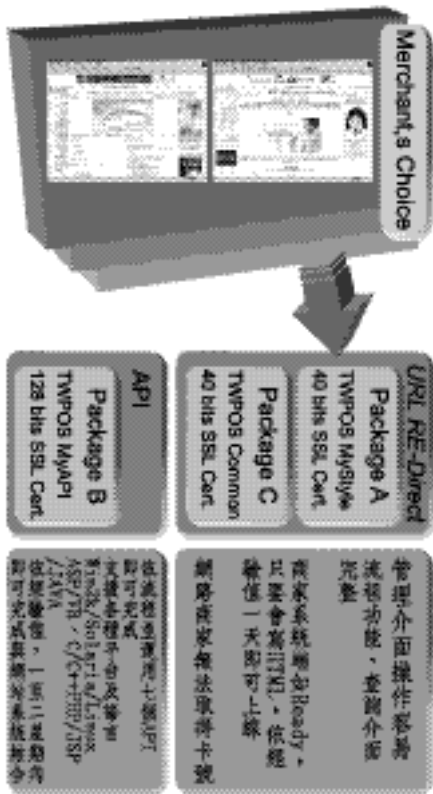
A (一) 網路投保安控系統  
作業流程示意圖



B 系統效益分析

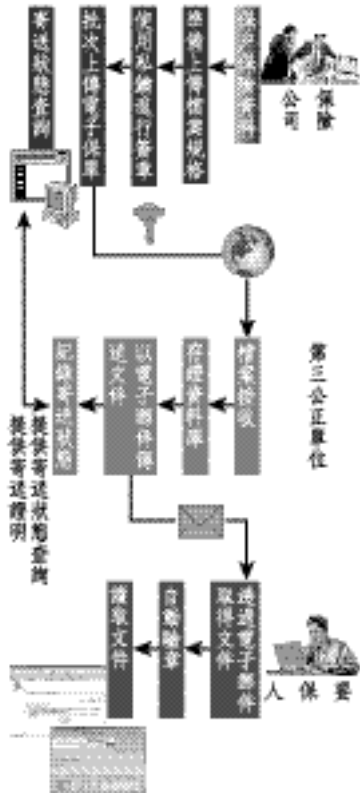
1. 保戶身份認證於數分鐘完成，作業效率提高
  2. 降低人工作業、客服成本和訴訟的費用
  3. 簽章格式符合國際標準 PKCS#7 規範，安全性高
  4. 系統穩定、使用簡易，可滿足客戶對方便性的需求。
- 用戶端軟體自動下載安裝，不需自行安裝軟體。
  - 交易時系統自動處理簽章作業，對交易者而言，增加認證機制幾乎是透明的 (TRANSPARENT)。
  - 用戶端軟體版本更新時自動下載，不受瀏覽器升級影響。

5. 系統擴充彈性佳，整合容易，可隨時因應業務擴展。
- 提供 High Level API。
  - 提供 Java、COM 元件等各種開發平台。
  - 提供完整 sample code/sample 網頁。
6. 單一憑證未來可通用於金控公司所屬各機構，可保障系統的投資。使用者僅需申請一張憑證，使用多項服務(如證券、期貨、銀行及保險等)，甚至可跨不同機構使用。
- A(二) 線上刷卡服務  
系統作業特色



- (三) 安全運作等之介紹
1. 提供簽驗章功能。
  2. 保障郵件完整未經過篡改，提供不可否認性。
  3. 提供電子郵寄服務。

- 可依照規定年限儲存保單。
  - 減少電子郵件爭議，遇有爭議，可協助舉證。
3. 符合保險業管理辦法將增列之電子保單法源依據。
- 以電子文件方式簽發保險單或暫保單，須經過網路認證機構認證。
- 作業流程示意圖



- B、系統效益分析
1. 降低紙本列印、人工處理及寄送成本。
  2. 協助貴公司提高服務品質。
  3. 提供多樣化的服務，滿足客戶不同的需求。
  4. 系統具有自動重送的機制，不需人工介入。
  5. 可線上更改 e-mail address 立即重寄。
  6. 增加與保戶互動的管道。