

產險業辦理電子商務保險服務面臨之問題

壹、業者面臨成本增加與業務流失之問題

原因	說明	建議
一、 保險憑證建置成本與維護費用過高	<p>(一) IT 面成本：</p> <p>1、初次建置成本過高：除台網軟硬體約 200 萬，尚需載具(磁片、光碟)成本。</p> <p>2、維護及營運費用：除前項每年軟硬體的維護費用外，尚需投入日常的營運人力成本。</p> <p>3、保險公司為配合網路憑證之作業，需自行開發相關應用程式，造成保險公司之資訊人力及系統維護成本負擔。</p> <p>(二) 業務面成本：</p> <p>1、憑證推展時對消費者的宣傳與教育訓練成本。</p> <p>2、交易費用：每筆投保交易手續費 30 元，批單及理賠每筆手續費 10 元。</p> <p>3、憑證發行成本：對全省作業人力的投入、人員教育訓練、流程規劃，以及發行後的內稽內控、文件保存與管理等等作業。</p>	<p>1、請台網再降低建置與交易費用。</p> <p>2、請主管機關協助業者對消費者進行宣導。</p> <p>3、請保發研究保險憑證能與其他金融憑證平台共通使用之可能性以吸引並便利消費者使用。</p> <p>4、憑證發行流程是否能再簡化，例如不需臨櫃或面對面辦理，以網上申請搭配郵件或電話確認。</p>
二、 業務考量	<p>1、面對少量網路投保業務量，上述費用成本不符經濟投資效益。</p> <p>2、客戶流失：憑證發行後可各家通用，客戶可能流失。</p> <p>3、不願使用憑證的消費者會使用其他投保通路，例如監理所網站強制險投保或利用傳統方式投保。</p> <p>4、強制汽（機）車責任保險一定要使用強制證供其他監理作業使用，故投保完成後仍存在部份實體作業的成本，無法全面電子化，因此效率仍無法提昇，成本非但不能降低，反而因相關額外控制作業的投入而提高。</p> <p>5、核保障礙：因產險商品較為專業與複雜，所以可利用於網路投保之商品有限。</p>	<p>1、為鼓勵業者推廣，請政府規劃獎勵措施。</p> <p>2、請主管機關能協調相關監理單位研討開放非實體強制汽（機）車責任保險證之可行性。</p>

貳、消費者實際申辦及使用憑證意願不高

原因	說明	建議
一、 應用險種有 限，使用頻率 不高	可適用電子商務險種太少：因受限產險業核保規範程序及危險控管必要流程，可適用險種受限，影響使用頻率。	協助業者與異業整合使用：將電子憑證整合為一，成為全方位多功能之電子憑證。
二、 保險電子憑 證申辦不便	目前仍限定面對面辦理保險電子憑證，但對於網路族而言，希望的是迅速、簡易，故面對面辦理電子憑證之接受度很低。	簡化申辦憑證流程：如利用金融(銀行/證券)電子憑證、晶片金融卡、健保卡…等，作為驗證申請人身份之載具，使消費者可透過網路申辦憑證，不需面對面申辦電子憑證。
三、 電子憑證太 多，保管不易	現行之電子憑證即有自然人憑證、銀行憑證、證券憑證、保險憑證，但保險憑證一年使用次數少，很容易忘記放在何處	建議將現有金融業所有電子憑證整合為一，成為全方位多功能之電子憑證，以呼應政府推廣E化之政策。
四、 消費者投保 習慣	目前消費者仍普遍習慣向保險業務員投保。	建議相關單位多多推廣E化教育。