

封面故事

產險業進入電子商務的年代

林萬福

保險主管機關日前同意，包括富邦、泰安、國泰世紀、蘇黎世及華南等多家產險公司，開辦電子保單業務；預期未來將有更多產險公司，積極開發產險電子保單，服務國內消費大眾。

由於產險業開辦電子保單業務初期，必將遭遇法律、或電子簽章的技術引進、抑或電子保單的保全問題，值得深入探討：

（一）電子保單法律問題

電子保單的保險契約，涵蓋保障性、雙務有償性、附合性與射倖性四大基本屬性；同樣符合並尊重公平互利；協商一致、自願訂立的一般原則；和保險利益、最大誠信的特有原則。

電子保單的存在形式，迥異于傳統有紙化的保險契約，它是根據對保險責任的選擇，來確定契約內容的，所以每一份電子保單可能都是不一樣的，它不再有固定的名稱和格式，雖然有學者認為電子保單存在著許多現行法律，尚待完善和改進的領域，但亦可藉由第三者公正憑證機構證明程序，降低雙方可能產生之法律糾紛。

1、締約雙方意思確認

有紙化的契約需要雙方親自簽章，而電子契約卻無須如此，那就有可能出現契約中的一方非本意的表示。要保證電子契約成立，就要確認契約是雙方真實意思的表示，這需要在要約人和承諾人之間建立一個確認機制——對電腦的運用擁有最後支配權的人，由他同意電腦發出的要約或承諾的人，由他對電腦系統所出的一切決定承

擔責任。

2、電子保單生效時間和地點確認

契約的生效在國際上通行的有兩種作法：發出生效原則和收到生效原則。前者在契約生效地點的確認上，會造成很大的困難，因為對要約的承諾，在網路中的任意一台電腦上發出。而採用收到生效原則更為妥當，除非發件人和收件人另有協定，資料電子訊息的收到的時間，按下述辦法確定：(a)如收件人收到資料電子訊息有指定收件資訊系統，以資料電子訊息進入該收件系統的時間為到達時間；(b)如沒有指定收件的資訊系統，則以收件人收到該資料電子訊息的時間為到達時間；同時還可以附加保費支付生效和零時起保原則。

(二) 電子簽章技術引入

數位簽名，使用幾個字串來代替書寫簽名或簽章，並達到同樣的法律效用。當前主要有三種應用較廣泛的數位簽名技術：RSA 技術、DSS 技術、Hash 技術。三種技術可以單獨使用，也可以一起使用。數位簽名是通過密碼演算法對資料加、解密變換來實現的。

如果有人冒名發出文件，因接收方在對數位簽名進行解密時使用的是發送方的公開密鑰，只要第三方不知道發送方的私有密鑰，那解密出來的數位簽名，和經過計算的數位簽名必然是不同的，如此就有安全的確認發送方身份的辦法。

(三) 電子保單保全問題

電子保單的保全至少要採取以下步驟：

- 1、資訊傳輸系統的保密性。
- 2、收到資訊後應確認回應機制。
- 3、確定資訊儲存的保管認證人。

4、確定存儲的資訊是完整的。

5、資訊系統的可靠性。

(四)、電子保單實用性探討

關於電子保單實用性探討，至少包括下列問題：

1、電子保單是否真可促使保險業「無紙化」

依目前的資訊科技技術，有條件進入保單無紙化的時代，假設法令也允許，保全機制也完備，但其實用性仍必須深入探討：

(1) 電子保單的接受性。一般要保人或被保險人對一般書面保單，有「束之高閣」的習慣；對保險消費者而言，只要保障不打折，保險理賠依保單條款補償，保單的形態是文字書面或文字電子形態，並沒有差異。(2) 保單電子化能否能取代書面保單。有論者謂採用電子保單，可降低書面保單印刷的需要，節省印刷成本，恐怕是電腦廠商一廂情願行銷的訴求；電腦化自從深入日常生活後，「無紙化」的理想境界，並未實現，反而隨著電腦化的程度，用紙量更加上揚，探究原因：「偶爾會停電，機器會故障，駭客太橫行」；保留原始書面文件，已成為電腦安全機制備援程序之一。(3) 維護成本的考量。保險公司要花多少人力成本，以保持隨時最新狀態的保單，供要保險人隨時上網查詢，「即時最新」高效率需要高成本。(4) 可行的實用性方案。資訊科技的運用在於「資料大量儲存，快速計算搜尋，超越時空傳輸」，其實，電子保單的運用亦可以利用電腦掃瞄器掃瞄、壓縮儲存備份、快速傳輸查詢，滿足保單內容保全之需求，應是電子保單最大的實用性。

2、電子保單是否可採用不能被修改的檔案格式（如 PDF 檔），再轉交網路認證機構代為寄送。

電子保單可以附檔 PDF 的檔案格式寄送，網路認證機構扮演的

角色就如同線上郵局一般，可轉寄保險公司各種不同檔案格式的電子保單，並提供寄送報告以茲證明。實際運作時，網路認證機構應配合提供相關軟體、規格或程式介面予各保險公司整合使用。

3、電子保單存放於第三機構或單位可行性

電子保單經第三公正單位寄送存證，為電子保單作業不可或缺的流程之一。保險公司依要保人所指定的電子郵件信箱，透過具公信力之第三公正網路認證機構寄發電子保單。保險公司及要保人均將留存有該份電子保單，並應同步將該份電子保單留存於第三公正寄送存證機構。若雙方對保單內容有爭議時，第三公正機構可舉證出具電子保單寄送存證的相關文件，以作為雙方訴訟時之證據。保險公司有責任告知要保人於選擇以電子方式寄送保單時，也一併同意將保單存放於第三公正單位，藉以維護並保障雙方的權益。

4、電子保單如何解決批改過戶的法律效力問題

電子保單的修改，與實體保單的修改相同。因電子簽章等同實體簽章，原本實體簽章的實體保單經過客戶的修改後，將以經修改且具實體簽章的新保單為主，電子保單亦是相同的情況，具備電子簽章的電子保單，經過客戶的修改後，將以經修改且有電子簽章的新電子保單為主。

5、保戶如何查閱歷史電子保單

電子保單是由保險公司製作後，轉交網路認證機構寄送，藉此確保保戶及保險公司雙方權利義務，藉此機制，電子保單寄送經過第三公正單位寄送存證，可確實防阻保戶任意修改電子保單內容，若發生疑慮，尚可透過保險公司向認證機構調閱電子保單寄送的相關證明。

有關保險電子商務的未來發展，有下列一些議題，值得探討：

1、電子保單開放的險種應否報經主管機關核准

目前開放旅遊平安險及汽機車強制險，未來若有導入電子簽章，並有完善之自律規範，除公告排除適用電子簽章法項目，或其他法令規定不適用之險種外，其餘險種採用網路投保，或採行電子保單，在強調公司治理的監理政策之下，是否仍需報主管機關核准或核備，實仍有討論空間。

2、推動汽機車強制險電子保單

強制汽機車責任保險是產險業主要業務，投保程序亦可透過網路處理，若因投保資料監理單位無法即時查詢，且須檢驗實體保險證，或因警察掌上型電腦不足臨檢亦需提供紙本保險證，而延緩開辦汽機車強制險電子保單，恐失去推動電子保單之意義。

因此，如何建立保險業即時上傳機制及資料處理中心，使交通監理單位可連線至該中心查詢投保資訊，俾協助保戶儘速完成車籍業務。

3、研議建立汽機車強制網路投保共用平台

透過「保險業憑證互通平台」，要保人可於任何一家保險公司申請一張『保險憑證』，要保人持『保險憑證』可至任一家保險公司（產、壽險互跨）線上購買保險商品，但其前提是所有保險業均參加，並共同遵守核發『保險憑證』的作業規範，確保每一張『保險憑證』，均是在相同的安全等級下所核發的，以確保該『保險憑證』代表本人，但其建置用途僅限於線上購買保險商品則其功能略為狹窄，且其建置成本如何籌措，費用如何符合「使用者付費」，『自然人憑證』能否取代『保險憑證』？

4、探討保險電子商務的風險管理

IAIS 於 2002 年十月發佈“保險電子商務的風險”乙文 (Risks to

Insurers posed by Electronic Commerce) 中，揭示保險業在推展保險電子商務時應注意以下六類風險：

- (1)、保險電子商務發展策略的風險 (Strategic Risks)
- (2)、保險電子商務推展作業的風險 (Operational Risks)
- (3)、保險電子商務交易流程的風險 (Transaction Risks)
- (4)、保險電子商務交易資料的風險 (Data Security risks)
- (5)、保險電子商務網路聯結的風險 (Connectivity risks)
- (6)、保險電子商務商業行為的風險 (Conduct of Business Risks)

文中雖對每一類風險內容予以闡釋說明應辨識細節，但實務上究應如何運用亦是值得進一步探討的。對一般常見電子商務的風險做分析，像是自然的天災，或者是人為的破壞因素，先針對這些風險，做出相對的克服分法與風險管理，等到風險突然來臨時，便可以當機立斷地做處理，把風險的損害減到最低，儘管如此，還是有人想像不到的意外發生，當這意外處理掉以後，將這些意外的風險也納入風險管理中，做為未來參考。

(作者為產險公會組長)