

【電子保單在產險業之應用】

文：陳美芬 / 現任泰安產險副科長

王先生出國前一天才匆忙地投保旅行保險，他很好奇地看到保險公司要保書上新增電子保單服務的選項，因此嘗試性將保單寄送地址填寫為自己的「電子郵件地址」、而非傳統的「住家聯絡地址」，同時指定副本寄到受益人王太太的電子郵件信箱。到了出國當日王先生飛到香港機場準備轉機時，藉著待機時間上網查詢電子郵件的同時，居然已經收到了先前投保的旅行保險電子保單，而在此刻，在台灣的受益人王太太也收到了同樣的保單，感受到了先生平日不輕易說出口對家庭的責任與關心。

以上的故事已不再是電子情書電影中的情節，自去年起已是國內部份保險公司提供的新服務。在民國 91 年 4 月 1 日國內實施電子簽章法、以及民國 92 年 12 月 31 日保險主管機關修訂保險業管理辦法開放保險單採用電子文件方式後，我國已成為國際上率先採用電子保單的國家之一。以王先生的例子而言，過去常發生旅遊回國後保單還沒寄到家裏的情況，或擔心萬一不幸發生意外時家人根本不知道是否有投保的現象，在使用電子保單後即可解決。

一、 什麼是電子保單？

所謂的電子保單，其實就是將實體書面保單電子化，並利用電子郵件的方式透過網際網路寄送。電子保單僅是保險公司核發保單的另一種替代方式，不一定透過電子商務網站投保才可使用，即使透過業務員協助或書面投保，只要保險公司該商品具備該項服務，消費者即可選擇採用電子保單服務，目前並已有產壽險業者開始提供本項服務。

二、 電子保單對消費者與保險公司有哪些好處？

消費者選擇採用電子保單有三個好處：第一，加快收到保單之時效，不用經過保險公司印製書面資料後再由郵局或專人遞送所需之作業時間。第二，不限地點隨時上網即可收到保單，不用限定實體收件地點。第三，避免書面紙張保存的困擾，可採電子化檔案存檔，減少紙張使用促進環保。對於保險公司而言，採用電子保單，不僅可加速保單寄送時效提昇客戶服務品質，也可大幅降低保單紙張使用、保單製作人工成本、郵資寄送等的業務管理成本。

三、**電子保單的法源基礎**根據保險法第 43 條規定：保險契約，應以保險單或暫保單為之。因此印製並寄送保單，即成為保險公司日常作業之一，但相關的紙張與郵遞費用，不僅造成保險公司龐大的作業成本，也造成環保的問題。

民國 91 年 4 月 1 日起國內「電子簽章法」公布實施後，即提供了以電子保單取代紙本保單相關的法源基礎。根據電子簽章法第六條規定，文書依法令之規定應

以書面保存者，如其內容可完整呈現，並可於日後取出供查驗者，得以電子文件為之；同時根據第九條規定，依法令規定應簽名或蓋章者，經相對人同意，得以電子簽章為之。也就是說，只要消費者同意且保險公司具有相關管理機制，即可採取電子保單的方式取代紙本保單。

保險業主管機關為進一步推動電子保單之應用，已於民國 92 年 12 月 31 日修訂保險業管理辦法第 4-1 條，開放保險業使用電子保單並訂定適用的規範：依本法第四十三條規定簽發之保險單或暫保單，得以電子文件方式為之。以電子文件方式簽發保險單或暫保單，應以數位簽章簽署；其紀錄保存、內部安全控制及契約範本等作業管理規範，並應事先由保險商業同業公會訂定，報主管機關備查。

配合保險業管理辦法第 4-1 條之修定，產壽險公會亦已合作完成「保險業電子商務紀錄保存及內部安全控制作業管理自律規範」、「保險業電子商務保險服務契約範本」、「強制汽車責任保險電子商務服務契約範本」，並均已報主管機關備查通過，做為保險業者開發電子商務或電子保單應用之遵循依據。

四、合格電子保單之要件

根據電子簽章法第十條的規定，以數位簽章簽署電子文件者，應符合下列各款規定，始生前條第一項之效力：一、使用經第十一條核定或第十五條許可之憑證機構依法簽發之憑證。二、憑證尚屬有效並未逾使用範圍。同時根據保險業管理辦法與相關自律規範之規定，電子保單在使用上亦有一定之規範。

因此，合格的電子保單應具備三個條件：第一，電子保單要有保險公司的數位簽章，來代替傳統用印確認保單法律效力。第二，數位簽章需經核定的憑證機構核發，合格的認證機構可上經濟部網站查詢。第三，電子保單需經憑證機構寄發並保存備份，以利未來爭議時查閱。

至於使用電子保單是否容易會有爭議呢？由於傳統書面保單係由保險公司與保戶雙方各執一份保險契約，而電子保單除雙方各持一份後還需經由第三人憑證機構保存備份，未來若對保單記載內容有爭議時還可取出查詢，因此對雙方而言反而更有保障。

五、電子保單適用之險種

至於什麼保險最適合使用電子保單呢？目前主管機關開放的適用險種範圍相當廣，除了特定險種外，包含短期或一年期的保險單，以及無其它指定書面用途的一般性保險單均適用。舉例而言保險期間隨旅行結束而失效的旅行保險、每年都需要續保的傷害險保單最適合使用電子保單，因為可採電子存檔方式保存減少佔據空間便於尋找，亦可避免每年續保保單紙張保存的困擾。惟針對法令或商業流程指定書面用途的保險單，例如依法規定需隨車攜帶的強制汽車責任保險證、以及需提供房貸銀行保存的住宅火災地震保險、配合國際貿易所需之貨物運輸險保

單，在目前客觀書面應用尚未克服前，使用電子保單仍有一定之實用限制。