

人身保險業辦理委託金融機構信用卡收單，提供保戶 LINE Pay繳付保險費應遵循事項規範

- 一、為使人身保險業辦理委託金融機構信用卡收單，提供保戶LINE Pay繳付保險費業務（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。
- 二、本業務係指保戶於行動投保時，透過人身保險業信用卡收單機構所提供其與LINE Pay合作的行動支付平台或與應用程式介面繳費資訊串接服務，使要保人或被保險人可使用其於LINE Pay中註冊綁定之本人信用卡，線上即時刷卡支付首期保險費。
- 三、人身保險業辦理本業務之適用範圍：
 - (一)適用保單：新臺幣收付之非投資型保險商品之首期保險費。
 - (二)繳款人身分：以保單之要保人或被保險人為限，且須為本國自然人。
 - (三)單筆保費上限：以新臺幣50萬元為限。
 - (四)信用卡：限LINE Pay可綁定之發卡銀行，且收單機構可驗證持卡人身分證號碼與該保單之要保人或被保險人身分證號碼是否相符之信用卡。
 - (五)藉由LINE Pay系統綁定之信用卡繳付保險費，不得直接透過LINE Pay第三方支付繳交保險費。
- 四、人身保險業辦理本業務，除應遵循「人身保險業委託其他機構代收保險費、保險單借款本息或保險契約其他相關款項自律規範」外，應訂定委託金融機構信用卡收單提供保戶LINE Pay繳付保險費作業處理程序，將該處理程序納入內部控制及內部稽核項目，依「保險業內部控制及稽核制度實施

辦法」相關規定辦理，並審酌保戶權益之保障，應適時檢討修訂。

前項作業處理程序，至少應包括下列風險控管及控制措施：

- (一)選擇LINE Pay繳費，繳款人限保單之要保人或被保險人，繳款人可透過以下方式之一完成保費付款：
 - 1.掃描人身保險業所提供之繳費QR Code。
 - 2.點擊人身保險業所發送含有連結網址之繳費簡訊或電子郵件。
 - 3.於LINE Pay輸入保單繳款編號及繳費金額。
- (二)繳款人須確認並勾選同意人身保險業及收單機構之約定條款及個人資料告知事項，並於LINE Pay上選擇欲支付之信用卡進行支付。
- (三)收單機構驗證持卡人身分證號碼與該保單之要保人或被保險人身分證號碼是否相符，檢核通過後，保戶輸入支付密碼（例如生物辨識）完成繳費，若檢核不通過，就無法完成交易。
- (四)人身保險業接收交易結果訊息後，以簡訊或電子郵件寄發交易結果通知給要保人及繳款人，若為交易失敗，通知內容需提供再次繳付保險費之其他方式供保戶繳費。
- (五)使用LINE Pay繳費後，若有辦理猶豫期退保或案件取消，於審查後退回該筆首期保險費至原繳費之信用卡時，需以簡訊、電子郵件或紙本其一方式通知保戶。
- (六)收單機構傳送給LINE Pay之交易資料，應符合最小化及必要性為原則，例如僅傳送保單繳款編號、交易金額、保費性質及交易結果等資訊。

(七)為避免要保人、被保險人誤認係透過LINE Pay繳交保險費，致生錯誤期待而衍生相關消費爭議，人身保險業應與合作對象加強相關告知及提醒，確保要保人、被保險人知悉係以信用卡繳納保險費，並妥慎處理相關消費爭議案件。人身保險業可透過下列方式告知及提醒：

- 1.在保戶選擇以LINE Pay繳費管道及確認繳費資訊頁面上放置說明文字，加強告知及提醒，以確保要保人、被保險人知悉係以信用卡繳納保險費。
- 2.於交易紀錄中明確列示該款項由收單銀行代收。

(八)洗錢及資恐風險控管：

- 1.本業務繳費方式限用本國發行之信用卡，並規範繳款人須為該保單之要保人或被保險人，不允許匿名交易。
- 2.要保人、被保險人、受益人為制裁對象，將不提供此支付工具繳費。
- 3.退費時需再次進行名單比對，若受款人確定為「制裁名單」，將凍結該筆退費並填寫「資恐防制法第七條第三項通報書」進行通報。
- 4.要保人、被保險人、受款人非為制裁對象，經人身保險業審核後若有疑似洗錢交易或資恐之風險，需填寫「可疑交易申報表」進行通報。

(九)資料傳輸與資訊安全：

- 1.人身保險業應就所提供之LINE Pay繳費之系統、資料傳輸過程、資料儲存作業、交易紀錄保存、資訊交換作業等面向之安全控管機制，制定資訊安全政策，並納入人身保險業內部控制及內部稽核項目。
- 2.人身保險業應留存相關交易及稽核軌跡，並留存紀錄。

3.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。

4.針對所傳輸之個人資料，人身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。

5.人身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，相關單位及人員應依相關通報程序辦理。

五、人身保險業辦理本業務應落實資訊安全防護、防制洗錢控管等法令遵循、個人資料保護及客戶權益保障。

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

七、人身保險業辦理本業務，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，應擬具改善計畫並提報董事會：

(一)交易糾紛可歸責於人身保險業之案件數不得超過2件。

(二)不得有實際繳款人非為要保人或被保險人之情事。

(三)不得有誤扣他人信用卡之情事。

(四)授權資料於1日內完成系統接收之達成率不低於99.9%。

(五)請款入帳資料於1日內完成系統接受之達成率不低於99.9%。