

招商信诺人寿保险有限公司 保单信息查询服务工作实施细则

目 录

第一章	总则.....	3
第二章	查询渠道.....	3
第三章	查询条件.....	3
第四章	查询内容.....	4
第五章	查询反馈机制.....	5
第六章	查询方式公布.....	5
第七章	附则.....	6

第一章 总则

第一条 为切实维护客户合法权益，提高总体客户服务水平，防范泄露客户资料、侵占挪用保单资金、销售误导等违法违规行为，根据《中华人民共和国保险法》、《人身保险业务基本服务规定》、《广东人身保险保单信息查询服务管理办法》(试行)等有关法律法规，特制定《招商信诺人寿保险有限公司保单信息查询服务工作实施细则》，以下简称“本细则”。

第二条 本细则所指的“保单信息查询”是指查询人通过我公司服务热线电话、网络查询系统、分支机构营业场所等途径查询保单资料、赔案（给付）等信息的行为。

本细则所指的“查询人”是指人身保险保单的投保人、被保险人和受益人。

第二章 查询渠道

第三条 公司提供电话、网络、营业场所等查询服务，方便客户核实保单信息、查询赔案（给付）信息，具体包括：

（一）电话查询：公司开发自助语音服务系统、提供人工热线查询服务。查询人拨打全国统一客户服务热线：4008888288 进行查询。

（二）网站查询：公司建立保单信息、理赔信息的网上查询平台。查询人登陆公司网站进行查询。

（三）营业场所查询：各分支机构专设客服岗，为客户提供营业场所现场查询服务。查询人可亲临分支机构营业场所进行查询。

第三章 查询条件

第四条 公司在保险合同和送达回执中标注查询电话、查询网址以及各分支机构营业场所地址，同时注明“为确保您的保单权益，请及时拨打本公司服务电话、登陆网站或到柜台进行查询，核实保单信息”。

第五条 公司采取有效措施加强电话、网络、营业场所查询的客户身份真实性的识别，以及安全性管理。具体包括：

- （一） 客户必须凭身份证号及密码进行电话自助查询，人工查询必须核对客户姓名、身份证号等关键信息。
- （二） 客户必须凭身份证号及密码登陆网站，方可查询。
- （三） 客户必须凭身份证件方可在营业场所进行查询。

第六条 公司的保单生效后及时提供信息查询服务。查询人在保单生效后至保险责任结束后五年内均可查询到相应保单信息与客户资料。

第七条 查询人可查询其本人名下的保单信息及赔付（给付）信息。未经查询人同意，任何人不得查询保单及赔付（给付）信息，法律法规另有规定的情形除外。凡涉及接触客户资料或保单信息的内部员工，均需与公司签订《保密合同》，防范泄露客户资料风险。

第四章 查询内容

第八条 个人人身险保险业务保单信息查询服务包括如下内容：

- （一）保单资料。包括保险合同号码、投保人姓名、投保人身份证号码、投保人联系电话、投保人联系地址、被保险人姓名、被保险人证件类型、被保险人证件号码。
- （二）保障利益。包括险种名称、保险金额、保险合同生效时间、保险合同期满时间、保单状态。
- （三）缴费情况。包括保费金额、缴费方式（期缴或趸缴）、缴费时间。
- （四）销售情况。包括销售机构名称、销售机构地址。

第九条 团体人身险保险业务保单信息查询服务包括如下内容：

- （一）保单资料。包括保险合同号码、投保单位名称、投保单位联系人、投保单位联系电话、投保单位联系地址、被保险人人数。
- （二）保障利益。包括险种名称、保险金额、保险合同生效时间、保险合同期满时

间、保单状态。

（三）缴费情况。包括保费金额、缴费时间。

（四）销售情况。包括销售机构名称、销售机构地址。

第十条 赔案（给付）信息查询服务包括如下内容：

（一）索赔（给付）资料审核情况。包括索赔（给付）资料的审核结果。

（二）保险责任核定情况。包括赔款（给付）金额或拒绝赔付的原因。

（三）赔款（给付金）支付情况。包括赔款（给付金）支付方式、转账或现金支付时间、领取人姓名、领取人身份证件号码。

第十一条 公司积极建立手机短信息技术发送服务平台，向投保人发送续期保费缴费时间、索赔资料审核结果、保险金领取、保单复效、帐户价值、健康小贴士等短信服务。

第五章 查询反馈机制

第十二条 查询人通过服务热线电话或分支机构查询相关信息时，若发现保单信息或赔案（给付）信息不真实，客户服务人员需详细记录客户反馈情况并及时向主管汇报核查。

第十三条 查询人通过服务网站查询相关信息时，若发现保单信息或赔案（给付）信息不真实，可直接通过网站“在线留言”进行反馈，后台专人进行相应核查。

第六章 查询方式公布

第十四条 公司通过以下方式向客户公布保单信息查询方式：

（一）保险合同：在保险合同封面以黑体加粗方式告知客户公司热线电话、服务网址及各分支机构地址，方便客户随时查询了解。

（二）保险合同送达回执：在保险合同送达回执中以黑体加粗方式告知客户公司热线电话、服务网址及各分支机构地址，方便客户随时了解。

（三）客户服务指南：在《客户服务指南》中显著位置告知客户公司热线电话、服务网址及各分支机构地址，方便客户随时查询了解。

（四）服务网站：在公司服务网站告知客户公司热线电话及各分支机构地址，方便客户随时查询了解。

第七章 附则

第十五条 本细则由招商信诺人寿保险有限公司总公司客户服务部制定并负责最终解释。

第十六条 本细则自公布之日起正式生效。

招商信诺人寿保险有限公司总公司客户服务部

2010 年 10 月 1 日