

陆家嘴国泰人寿保单信息查询服务办法

2011年11月28日制订

第一章 总则

第一条 为提高人身保险客户服务质量，防范制售虚假保险单证、侵占挪用保险资金、销售误导等违法行为，切实维护保险消费者的合法权益，依据《中华人民共和国保险法》和《人身保险业务基本服务规定》、《人身保险新型产品信息披露管理办法》、《保险公司信息披露管理办法》等有关法律法规，制订本办法。

第二条 本办法所指的“信息查询”是指查询人通过服务热线电话、网络查询系统、服务柜台等途径查询人身保险保单、保全、赔付、退保等信息的行为。

本办法所指的“查询人”是指人身保险保单的投保人、被保险人。

第三条 本办法适用陆家嘴国泰人寿所有分支机构。

第四条 本办法适用的业务范围包括人寿保险、健康保险以及意外伤害保险业务等人身保险业务。

第二章 查询条件

第五条 为保护客户权益，查询时查询人需配合提供相关审核信息，审核通过即可查询相关信息。

第六条 查询人可拨打我司的服务电话、登陆网站或到柜台进行查询，核实保单信息。

第七条 保单查询服务在保单生效后开始提供。该项服务至少保留至保险责任结束后一个月。

第三章 查询内容

第九条 查询人可查询保单信息和赔付信息。其中包括人身保险新型产品信息查询。

第十条 查询人可查询的一年及一年期以上个人人身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、投保人证件类型及证件号码、投保人联系电话、投保人联系地址、被保险人姓名、被保险人证件类型及号码、受益人及受益比例。

（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。

（五）保全交易记录包括保全给付（含年金、红利、满期、贷款及退保）记录，保全变更（含主险及附加险变更、投保人及受益人变更，个人基本信息变更，交费别变更，红利选择变更，垫缴变更等）。

第十一条 查询人可查询的一年期以下个人人身保险业务保单信息查询服务包括如下内容：保险合同号码、被保险

人姓名、被保险人证件类型及号码、保险产品名称、保险金额、保险期间、受益人及受益比例、销售机构名称。

第十二条 查询人可查询的团体人身保险业务保单信息查询服务应包括如下内容：

（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、受益人及受益比例。

（二）保障利益，包括险种名称、保险金额、保险合同生效日、保险合同期满日、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。

查询人可查询的团体保险的被保险人的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、被保险人身份信息、投保单位信息。

（二）保障利益，包括险种名称、保险金额、保险合同生效日、保险合同期满日、保单状态、保单红利、现金价值。

（三）缴费情况，缴费人信息、缴费金额、缴费时间。

第十三条 查询人可查询的赔付信息查询服务包括如下内容：

（一）赔付申请资料审核情况。包括赔付申请资料的审核结果。

（二）保险责任核定情况。包括赔付金额或拒绝赔付的原因。

(三) 赔付支付情况。包括赔付款支付方式(转账或现金)、支付时间、领取人姓名、领取人身份证件类型及号码。

第十四条 我司通过手机短信息技术或信函等方式,向投保人发送保单生效时间、续期保费缴费时间、保费到账、索赔资料审核结果、保险金领取、保单重大变更等提示信息。

保单重大变更是指投保人缴费账号变更、受益人或者受益比例变更、退保或者部分退保等足以影响保险消费者权益的事项。

第十五条 查询人可通过书信、电子邮件、传真、电话、上门等形式向我司客服人员反馈保单信息查询服务意见。承办客服人员对于可以直接回答的问题应立即回答查询人。若需会办其他单位无法当场答复的,客服人员需在 10 个工作日内向查询人回复处理结果。

附则

第十六条 本办法解释与修订权归总公司业务管理部。

第十七条 本办法签准后,自2011年12月1日起实施。