

中国人民人寿保险股份有限公司保单信息

查询服务管理办法

第一章 总则

第一条 为提高客户服务水平，防范制售虚假保险单证、侵占挪用保险资金、销售误导等违法违规行为，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》、《人身保险业务基本服务规定》和《人身保险新型产品信息披露管理办法》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”是指查询人通过公司提供的热线电话、网站查询系统、服务柜台等途径查询保单、赔案（给付）等信息的行为。

第三条 本办法所指的“查询人”是指投保人、被保险人和受益人。

第四条 本办法适用的业务范围包括人寿保险、健康保险和意外伤害保险业务。

第二章 查询条件

第五条 为已投保客户提供相关保单信息查询的服务时应先对客户进行身份核实,核实无误后再向客户提供查询的信息。

为已投保客户提供电话查询服务的，应根据客户来电的需求，按照电话中心客户身份识别体系的要求，与来电客户进行几项关键信息的核实。

为已投保客户提供网络查询服务的，应对客户的账户密码依一定的安全管理规则设置密码保护模式。

为已投保客户提供柜台查询服务的，客户服务部工作人员应要求客户提供符合规定的有效身份证件，并有权对客户提供的身份资料验证真伪。柜面人员在接受查询后，可提供万能险报告书、分红报告书等书面查询结果。

第六条 营销员、银保专管员和代理机构应主动向客户提示告知纸质保险合同和保险合同送达回执上以黑体加粗字体提示的保单信息查询电话、查询网站以及服务网点地址，并引导其阅读“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”。

第七条 客户保单生效后两个工作日内即应向客户开放信息查询服务。信息查询服务应当至少保留至保险责任结束后三个月。

第八条 提供查询服务应严格遵守公司的个人隐私和商业秘密保护制度，防止任何第三方人员在未经保单投保人、被保险人或受益人同意的情况下，非法获取客户的保单及赔案（给付）信息用于非法用途。法律法规另有规定的情形除外。

第三章 查询内容

第九条 公司提供的查询服务包括保单信息、保全信息、赔案（给付）信息、分红险、万能险月度结算利率等新型寿险产品收益情况的查询服务。

第十条 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、投保人身份证件号码、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、被保险人证件号码等。

（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、保单状态等。

（三）缴费情况。包括保费金额、缴费方式（期缴或趸缴）、缴费时间等。

（四）销售情况。包括销售机构名称、销售机构地址，销售人员姓名、联系方式等。

第十一条 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、被保险人身份证件号码、保险产品名称、保险金额、保险费、保险期间、销售人员（机构）名称等。

第十二条 团体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、被保险人人数量等。

(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、保单状态等。

(三) 缴费情况。包括保费金额、缴费时间等。

(四) 销售情况。包括销售机构名称、销售机构地址等。

第十三条 赔案（给付）信息查询服务包括如下内容：

(一) 理赔（给付）资料审核情况。

(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、转账或现金支付成功时间、领取人姓名、领取人身份证件号码等。

第十四条 公司通过手机短信、信函通知或电话通知等方式，向个人投保人提供保单生效时间、续期保费缴费时间、保费到账、理赔进程、保单保全变更等信息提示服务。

第四章 监督管理

第十五条 分公司客户服务部负责及时了解并汇总保单信息查询服务有关情况至总公司客户服务部。

第十六条 本办法上载公司外部网站向社会公众公布，并张贴公司客服柜台供客户查阅了解。

第五章 附则

第十七条 本办法由总公司客户服务部负责解释。

第十八条 本办法自颁发之日起施行。