

百年人寿保险股份有限公司江苏分公司 保单信息查询服务工作实施细则（试行）

第一章 总则

第一条 为了切实保护保险消费者的权益，防止泄露客户资料、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的发生，根据《中华人民共和国保险法》、《人身保险业务基本服务规定》、《江苏人身保险公司保单信息自主查询和主动提示服务管理办法（试行）》等有关法律、法规的要求，特制定《百年人寿保险股份有限公司江苏分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“查询人”是指人身保险保单的投保人、被保险人和受益人，团体保险的经办人。

第三条 本细则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 查询渠道

第四条 为方便客户核实保单信息、查询赔案（给付）信息，我公司开发了“一保通”服务平台，可以提供电话、网络、柜面等查询服务，具体包括：

（一）电话查询：查询人可拨打全国统一客户服务热线4006-999-100 进行查询。我们将提供全年 365 天、每天 24 小时人工服务；

(二) 网站查询: 公司建立了保险合同网上综合查询平台。投保人可登录公司官方网站 www.aeonlife.com.cn, 通过公司特别设置的“百年人寿客户终身专属号码”进行网上自助查询;

(三) 柜面查询: 查询人可到百年人寿江苏分公司客服柜面进行现场查询, 公司地址: 南京市白下区中山南路 8 号苏豪大厦 16 楼。

第三章 查询条件

第五条 我公司“全国统一客户服务热线号码”和“公司官方网站地址”已在客户保险合同的“客户须知”和“客户服务指南”中提示。

第六条 客户通过拨打公司全国客户服务热线进行保单相关业务查询时, 应当配合服务人员提供保单号码、姓名和身份证明文件号码等信息。

第七条 查询人使用公司官方网站进行保单相关信息查询业务时, 首次登录本公司网站, 应先按照系统提示录入所持有保单的号码、投保人姓名和投保人身份证明文件号等信息进行注册, 注册完成后登录系统进行查询。

第八条 查询人亲临公司客服柜台进行保单相关业务查询的, 应当主动出示身份证明文件原件。

如果委托他人代办的, 除投保人身份证明文件原件外, 还需同时提供经公证的委托代办书、代办人的有效身份证明文件及复印件。

第九条 我公司在保单生效后能及时向“查询人”提供便利的信

息查询服务，信息至少保留到保险责任结束后的一个月。

第十条 我公司建立保护投保人、被保险人和受益人个人隐私和商业秘密的制度，确保保单、赔案（给付）等相关信息不被他人用于非法用途。

第四章 查询内容

第十一条 我公司提供的个人人身保险业务保单信息查询服务包括如下内容：

一、一年及一年期以上的保单信息查询服务包括：

1、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。

2、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。

3、缴费情况：包括保费金额、缴费方式（期缴或趸缴）、缴费时间。

4、销售情况：包括销售机构名称、销售机构地址。

二、一年期以下保单信息查询服务包括：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 我公司提供的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、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。

第十三条 我公司向查询人提供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“一保通”服务开发了瞬时短信功能，只要保险合同有变动会及时用短信通知投保人，我公司的短信服务包括：保险费收费成功通知；保单承保通知；理赔赔付通知；理赔 10 日未结案件通知；保全变更处理完成通知；保险金领取通知；保险营销员离职通知等信息；

第五章 反馈机制

第十五条 查询人如发现保单、赔案资料不真实等情况，可以致电我公司全国统一客服热线 4006-999-100，在我司网站上留言或向在

线客服反馈，也可以亲临我公司客服柜面进行核实，我公司会通过问题转办、核实等流程进行处理并及时给予回复。

第六章 附则

第十六条 本细则由百年人寿江苏分公司制定并负责最终解释。

第十七条 本细则自颁发之日起施行。