

电子保单业务规范

国华人寿保险股份有限公司发布

2023. 10. 12

目 录

前 言	2
引 言	3
电子保单业务规范.....	4
1 范围.....	4
2 规范性引用文件.....	4
3 术语和定义.....	4
4 电子保单实务规范.....	5
4.1 电子保单实务规范概述.....	5
4.2 电子投保.....	5
4.3 电子制单.....	6
4.4 归档规范.....	7
4.5 理赔规范.....	7
4.6 送单规范.....	7
4.7 查询规范.....	8
4.8 下载规范.....	8
4.9 验真规范.....	9
5 电子保单信息安全规范.....	9
5.1 保单信息安全.....	9
5.2 个人信息安全.....	9
附录：个人人身保险电子保单正本页样式模板.....	11
参 考 文 献.....	13

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准起草单位：国华人寿保险股份有限公司。

引 言

为深入贯彻落实《国务院关于印发深化标准化工作改革方案的通知》（国发〔2015〕13号）、《国务院关于加快发展现代保险服务业的若干意见》（国发〔2014〕29号）精神的重要举措，确保《中国保险业标准化“十三五”规划》（保监发〔2016〕73号）期间保险标准化工作的有序推进，加快保险业标准化改革，增强全社会对电子保单的认可度，提升保险业的运营效率、降低运营成本，改善消费者体验，特制定本公司电子保单业务规范。

电子保单业务规范

1 范围

本标准规定了国华人寿保险股份有限公司个人保险电子保单的构件内容、版式及业务要素规范。

本标准适用于人身险电子保单业务和信息安全管理规范,适用于除中国银行保险监督管理委员会另行规定外的各类保险业务和信息安全管理活动。

2 规范性引用文件

本业务管理规定中涉及的电子保单相关保险术语和定义引用于以下法律法规或保险行业标准文件:

GB/T 22080-2016 信息安全管理体系要求
JR/T 0032-2015 保险术语
JR/T 0033-2015 保险基础数据元目录
中华人民共和国电子签名法(2019.4.23)
JR/T 0050-2016 寿险单证

3 术语和定义

3.1 可靠电子签名

对于所签署确认的数字电文,可认证签名人身份、可证明签名动作不可替代及签名结果不可篡改。

3.2 版式电文

以固定格式的电子文件呈现,无论在何种设备上阅读、打印或印刷时,版面呈现结果均保持一致,以用户阅读为目的的固化数字纸张。

3.3 结构化数据

通过关系型数据库进行存储和管理,以二维表结构来逻辑表达和实现,严格遵循数据格式与长度规范,以计算机操作为目的的解释性文件。

3.4 电子保单

通过保险人的可靠电子签名签发,用于证明保险合同关系,与纸质保险单(简称“保单”)具备同等法律效力的版式电文。

3.5 电子投保单

投保人向保险人申请订立保险合同时提交的具有可靠电子签名的电子要约版式文件。

3.6 电子投保

投保人通过电子化方式完成投保询价、签署并提交投保要约、确认保险条款的行为。

3.7 电子保单发送

保险人以一种或多种形式将具有法律效力的电子保单发送给保险合同关系人的行为。

3.8 电子保单签收

具有保单签收权的用户使用保险人告知并提供的电子保单方式获取电子保单合同的行为。

3.9 电子保单查询

具有保单信息获知权的用户通过规范的查询渠道获知结构化数据形式的基本保单信息的行为。

3.10 电子保单下载

具有保单获取权的用户通过规范的下载渠道获取电子保单的行为。

3.11 电子保单验真和查询

是指保单合同关系人通过寿险公司提供的合法合规的电子保单查询渠道进行保单验真和保单内容要素查询的行为。

3.12 人脸识别

基于人的脸部特征信息进行身份识别的一种生物识别技术。用摄像机或摄像头采集含有人脸的图像或视频流，并自动在图像中检测和跟踪人脸，进而对检测到的人脸进行脸部识别的一系列相关技术。

3.13 电子保单理赔

是指在电子保单保险存续期限内，保险合同当事人依照法律规定的条件和程序，在寿险公司合法授权的情况下通过公司提供的方式对符合保险合同规定的人身险事故进行报案及获取理赔款项的行为。

4 电子保单实务规范

4.1 电子保单实务规范概述

电子保单实务规范包括电子投保、电子制单、归档、理赔、送单、查询、下载和验真要求。

所有电子保单都须满足客户通过统一查验平台官方途径进行扫码查询、页面查询、下载和验真操作，且查询信息与下载内容须保持一致。

4.2 电子投保

电子投保流程业务环节主要包括信息采集、信息确认、保费交纳。

4.2.1 信息采集

4.2.1.1 客户基本信息

针对不同业务类型，需采集的信息主要包括：投保人、被保险人和指定受益人的姓名、性别、出生日期、证件类型、证件号码、银行账号（仅投保人）、邮箱（仅投保人）、联系方式（仅投保人）、住所地（仅投保人）、受益顺序（指定受益人）、受益比例（指定受益人）、职业（被保险人）、被保险人与投保人关系、指定受益人与被保险人关系。可采集的字段有：证件有效期、国籍、职业、住所地、联系方式、税收类型、居民类型、年收入（投保人）等。

当投保人和被保险人是同一人时，被保险人资料可不填写。

4.2.1.2 产品信息

投保险种：选择购买险种名称，基本保额/份数，保险期间，保险费，交费方式，交费期间等。

4.2.1.3 投保人和被保险人告知信息

健康告知和财务及其他告知事项按规范和要求完整准确填写。

4.2.2 信息确认

4.2.2.1 信息确认内容

在涉及电子投保信息确认的业务环节中，投保人应对投保信息进行确认。信息确认内容与生成保单的信息内容应保持一致。

应包含的确认内容，包括但不限于：客户信息、产品信息、交费信息、告知信息、投保须知、客户声明与授权、核保结论、产品说明书、人身投保提示书。

4.2.2.2 信息确认方式

涉及电子投保信息确认的业务环节中，保险人应留存可靠电子证据证明已向投保人履行了对责任条款及免责事项的明确说明义务，同时也需留存可靠电子证据证明投保人对投保信息进行了确认。信息确认方式应至少选择以下方式的其中之一：

- a) 可靠电子签名确认；
- b) 短信验证码确认；
- c) 交易密码确认；
- d) 其他可被鉴证的特定操作。

4.2.3 保费交纳

根据客户所填写险种信息和收费信息，在线完成收费。

4.3 电子制单

4.3.1 基本要求

所有类型的保险业务，其有效的无纸化保险凭证必须是电子保单形式，不得仅以结构化数据存储：

4.3.2 电子保单生成前提

电子保单生成前提包括以下内容：

- a) 完成客户信息的录入；
- b) 客户确认承保信息；
- c) 确认客户完成保险费的缴纳（保险合同另有约定或监管另有规定的除外）。

4.3.3 电子保单内容要求

4.3.3.1 电子保单内容基本要求

人身险电子保单内容基本要求如下：

- a) 可靠电子签名须由经国家密码主管部门批准的算法生成；
- b) 电子保单文件和条款文件可分别单独生成，也可合并生成一份文件。
- c) 电子保单所含业务要素原则上应与原纸质保单保持一致，且应保证所签发电子保单信息与签发时的核心系统信息一致，各业务要素格式规范应参考保险业务要素基础数据规范，即《中国保监会关于印发〈人身保险业务要素基础数据规范〉等5个行业数据规范的通知》（保监统信〔2017〕188号）要求。

4.3.3.2 电子保单内容构件

电子保单合同的构件包括基础构件和可选构件，基础构件为电子保单合同的必备要素，可选构件由寿险公司根据保险监管部门要求及寿险公司险种特点删除或增加，主要合同构件包含但不限于以下内容：

4.3.3.2.1 电子保单构件必备合同构件

必备合同构件至少包含保险合同封面、客户须知、保险单、现金价值表（如有）、保险产品条款、投保单或投保确认书（含电子签名）及其他监管要求必备的构件。

4.3.3.2.2 可选合同构件

可选合同构件包含公司简介、目录、客户服务指南、风险提示、产品说明书及根据监管或险种要求必备的合同构件（注：电子发票需由税控平台出具，本业务管理规定中不做要求）。

4.3.4 电子保单效力

电子保单与其内容或其摘要内容一致的纸质保险凭证具备同等法律效力。

4.4 归档规范

在涉及电子保单归档的业务场景中，应遵循如下规范：

- a) 应按照公司承保档案保管要求制定电子保单档案管理办法，明确电子文件归档管理的责任人，保障电子文件和电子档案的信息安全。公司应妥善保管电子保险单证（电子投保单、电子保单等档案），建立安全、稳定的网络信息系统，确保归档的电子文件能够及时被查询调取；
- b) 将电子保单托管至电子保单统一查验平台，以保证在存储有效期内集中可查；
- c) 所有归档电子保单，保险期限在一年以上的，存储有效期为自保险终止之日起不少于10年。

4.5 理赔规范

电子保单与纸质保单具有同等法律效力。

4.6 送单规范

在涉及电子保单发送的业务场景中，应遵循如下规范：

4.6.1 发送方式

电子保单生成后，公司应根据实务需要，使相关保险关系人便捷、高效、安全的获得电子保单。主要方式可选择以下几种：

- a) 短信方式，即短信中含有保单下载短链接（即短期有效的下载链接）；
- b) 邮件方式，通过邮件方式推送；
- c) 官方微信平台、客户可登陆查询下载。

4.6.2 发送内容

电子保单、保险条款或监管指定的条款查阅地址、使用说明等相关信息。

4.7 查询规范

在涉及电子保单查询的业务场景中，应遵循如下规范：

4.7.1 查询渠道

保险公司须保证其客户可通过接入电子保单统一查验平台进行电子保单信息查询，同时还可增设以下查询渠道：

- a) 保险公司官网；
- b) 保险公司官方微信；
- c) 保险公司官方APP。

4.7.2 查询内容

查询页面展示内容包括以下结构化保单信息：

- a) 保单号信息；
- b) 保险关系人基本信息；
- c) 保险标的基本信息；
- d) 保险责任基本信息。

4.7.3 查询要求

保险公司提供的查询服务须满足以下要求：

- a) 对保险责任终止后5年内的电子保单需提供在线查询服务；
- b) 各查询渠道须确保查询时的数据安全。

4.8 下载规范

在涉及电子保单下载的业务场景中，应遵循如下规范：

4.8.1 下载渠道

保险公司须保证其客户可通过接入电子保单统一查验平台进行电子保单文件下载，同时还可增设以下渠道：

- a) 保险公司官网；
- b) 保险公司官方微信；
- c) 保险公司官方APP。

4.8.2 下载要求

保险公司提供的下载服务须满足以下要求：

- a) 对保险责任终止后5年内的电子保单需提供在线下载服务；

b) 通过实名注册后可登录选择下载本人名下的电子保单。

4.9 验真规范

在涉及电子保单验真的业务场景中，应遵循如下规范：

4.9.1 验真内容

电子保单验真内容应包含验证数字签名的真实性、签名后的完整电文内容是否被篡改。

4.9.2 验真渠道

保险公司须保证其客户可通过接入电子保单统一查验平台进行电子保单验真。

5 电子保单信息安全规范

5.1 保单信息安全

5.1.1 防伪技术

电子保单应具备通过可靠电子签名证明其是保险公司签发的有效保单文件，且具备可判定保单文件是否被篡改的功能，不需再含有原纸质保单所要求的防伪印刷图案。

5.1.2 存储规范

电子保单文件应按照《电子签名法》和JR/T 0161-2018要求形成可证明签名人身份、签名过程不可替代、签名结果不可篡改的数字文件进行存储，并满足以下要求：

- a) 电子保单的存储须可支持实时在线检索与下载；
- b) 存储的方式应保障足够的安全性、保密性和持久性，以防止数据丢失或被盗；
- c) 保证存储转移过程中的安全性；
- d) 充分考虑到数据的容灾、备份与恢复。

5.1.3 信息安全等级保护

保险公司应按照《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》、《信息安全等级保护管理办法》等法律规范要求，坚持自主定级、自我保护的原则，建立电子保单数据信息安全等级保护解决方案。

电子保单信息安全应包括信息的保密性、真实性、完整性、信息盗失及主机系统安全性五大方面，避免内部信息受到来自内部、外部、自然等多方面因素的威胁。

电子保单发生信息丢失时，如为自然灾害、意外事故、人为错误等安全隐患造成部分或大量的信息丢失，保险公司应充分考虑但不限于以下信息安全保护措施：

- a) 数据备份：应将系统中的电子保单数据与文件复制到计算机硬盘或可移动媒体上，如磁盘、磁带、光盘等，当数据丢失或发生系统灾难时可将备份的数据恢复到系统硬盘或数据库中，以便有效地保护电子保单数据和文件；
- b) 数据恢复：可将备份的电子保单和文件恢复到系统硬盘或数据中；
- c) 容灾：在发生自然灾害等造成电子保单数据和文件丢失时，应采用有效的异地容灾方案，可在短时间内实现系统与数据的恢复，保障电子保单服务的及时正常提供。

5.2 个人信息安全

5.2.1 身份认证

保险公司应采用身份认证技术建设实名认证平台，身份认证技术可包括但不限于静态密码、动态密码、数字证书、人脸识别等技术。

保险公司如进行身份认证，应提供在线个人身份实名认证服务，线上实名认证途径应包括但不限于以下方式：

- a) 手机号三要素（身份证号、手机号、姓名）在三大运营商的一致性核对；
- b) 银行卡三要素（银行卡号、身份证号、姓名）在银联的一致性核对；
- c) 人脸、身份证号、姓名三要素在公安部身份证中心的一致性核对；
- d) 其他方式。

5.2.2 客户信息保密

保险公司按照《网络安全法》要求，对外提供涉及保险客户个人信息的保险单证及相关承保理赔信息时，应能确认信息索取人的真实身份。

保险公司按照JR/T 0171-2020《个人金融信息保护技术规范》、GB/T 35273-2020《信息安全技术个人信息安全规范》等技术规范，从安全技术和安全管理两个方面建立健全相关客户信息保密制度，配套搭建相关技术安全体系，对提供保险服务过程中收集的投保人、被保险人、受益人及其依法委托的代办人的个人/法人信息严格管理，防止客户信息泄露。

客户信息安全管理应实现保密性、完整性和可用性的安全目标：

- a) 保密性，应阻止非授权的主体阅读敏感信息，即未认证的客户不能够获取信息，防止信息被泄露；
- b) 完整性，应防止信息被未经授权的篡改；
- c) 可用性，应具备认证客户在需要信息时能及时得到服务的能力。

保 险 单

保险合同号：XXXXXXXXXXXXXXXXXX

生效日期：XXXX 年 XX 月 XX 日零时

合同成立日期：XXXX 年 XX 月 XX 日

投 保 人：XXX

性别：X

证件号：XXXXXXXXXXXXXXXXXX

被保险人：XXX

性别：X

证件号：XXXXXXXXXXXXXXXXXX

身故保险金受益人

证件号码

受益顺序

受益比例

XXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

X

XX

保险计划：XXX

货币单位：人民币（元）

险种名称	保险期间	交费方式	交费年期	基本保险金额	首期保险费
XXX	XX	XX	XX	XXXX. XX	XXXX. XX

首期保险费合计：（大写）XXXX

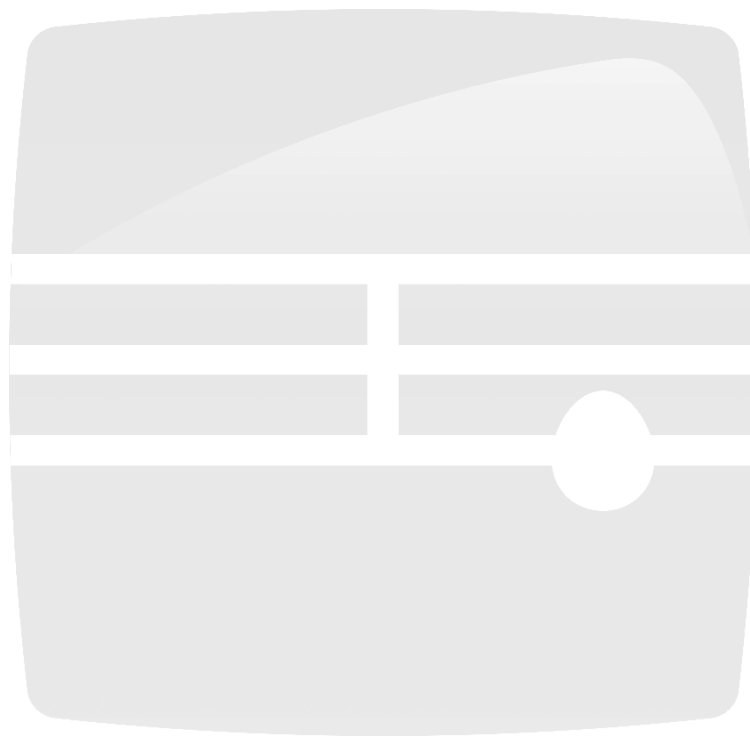
（¥：XXXX. XX）

加盖公章处



特别约定：

无特别约定（此栏空白）



温馨提示：为确保您的保单权益，请及时拨打本公司服务电话（ XXXXX ）、登录网站（www.95549.cn）或到柜台进行查询，核实保单信息，建议您在收到本保单之日起 15 日内完成首期查询。如您有需要，可前往我司已设立的分公司或委托的中介机构进行保险业务咨询，具体分公司或委托中介机构您可登陆国华人寿官网进行查询。

公司名称：XXXX

公司地址：XXXX

邮编：XXXXXX

代理机构名称：XXX

销售人员：XXX

执业证码：XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX



参 考 文 献

- [1] GB 17859-1999 计算机信息系统安全保护等级划分准则
- [2] GB/T 22240-2020 信息安全技术 网络安全等级保护定级指南
- [3] JR/T 0038-2007 保险标准化工作指南
- [4] JR/T 0050-2016 寿险单证
- [5] JR/T 0071-2012 金融行业信息系统信息安全等级保护实施指引
- [6] 中华人民共和国电子签名法