

# 人身保险个人保单在线自助变更操作指引

Guideline on online self-service for individual personal insurance policy change

(征求意见稿)

2018-XX-XX 发布

2018-XX-XX 实施

---

中国保险行业协会 发布

# 目 次

目 次 .....	I
前 言 .....	II
人身保险个人保单在线自助变更操作指引 .....	1
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 在线自助变更应用原则 .....	1
5 在线自助变更范围 .....	2
6 系统操作流程 .....	2
7 系统管理要求 .....	4
参考文献 .....	9

## 前 言

本标准由中国保险行业协会提出并归口。

本标准起草单位：华泰人寿保险股份有限公司、中邮人寿保险股份有限公司、中国人寿保险股份有限公司、中国平安人寿保险股份有限公司、中国太平洋人寿保险股份有限公司、中国人民人寿保险股份有限公司、富德生命人寿保险股份有限公司、阳光人寿保险股份有限公司、光大永明人寿保险有限公司、安邦人寿保险股份有限公司、泰康人寿保险有限责任公司、太平金融科技服务（上海）有限公司、工银安盛人寿保险有限公司、交银康联人寿保险有限公司、中银三星人寿保险有限公司。

本标准主要起草人：。

本标准为首次制定。

## 引 言

本指引基于对国内保险行业和其它相关行业在线自助服务发展与应用情况的调研，重点研究国内保险行业人身保险个人保单在线自助变更的现状、面临的主要问题和发展趋势，总结国内保险行业人身保险个人保单在线自助变更应用的主要业务模式和技术架构编制而成的。

本指引作为保险业人身保险个人保单在线自助变更应用的规范，为全行业个人保单在线自助变更操作应用提供必要的参考，为全行业适应移动互联时代发展要求，探索应用新技术创新服务模式打下坚实的基础。

# 人身保险个人保单在线自助变更操作指引

## 1 范围

本标准规定了人身保险个人保单在线自助变更操作中应遵循的基本原则、系统操作流程、系统管理要求和应用要求。

本标准适用于中华人民共和国境内保险行业人身保险个人保单自助变更采用智能化操作的业务活动。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

JR 0032-2015 保险术语

JR/T 0161-2018 保险电子签名技术应用规范

## 3 术语和定义

JR 0032-2015中规定的和下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**个人保险合同 individual insurance contract**

以个人为投保人，以投保人本人、投保人家庭成员或者与投保人具有保险利益的其他人为被保险人的保险合同。

### 3.2

**保险合同变更 insurance contract modification;policy change**

在保险期限内，保险合同当事人依照法律规定的条件和程序，在协商一致的基础上，对保险合同进行修改的行为。

### 3.3

**变更申请 policy change application**

**批改申请 endorsement application**

在保险期限内，申请人向保险人提出的请求变更保险合同的申请。

### 3.4

**在线自助变更 online self-service of policy change**

在保险期限内，申请人通过使用在线服务方式自行完成对保险合同内容的变更。

## 4 在线自助变更应用原则

#### 4.1 合法合规原则

需确保各类在线自助变更内容符合相关法律法规要求，与传统受理方式具有同等的法律效力和司法地位，证明客户的变更行为与变更意愿，保证信息变更的准确性和完整性。

#### 4.2 安全性原则

在开展在线自助变更业务时，需采取有效手段确保数据信息的安全性与完整性。

#### 4.3 便捷性原则

在开展在线自助变更业务时，宜从流程设计、系统操作模式等环节，充分考虑用户体验需求，提升业务处理的便捷性。

#### 4.4 保密性原则

为保障客户隐私权益，在开展在线自助变更业务时，针对客户信息的产生、传输、存储、处理各环节均需采取必要的措施保证客户信息不被第三方非法获取或使用。

### 5 在线自助变更范围

保险公司可根据自身实际业务开办情况及对风险控制的要求，有选择的开通保全项目，可包含但不限于以下项目：保单联系地址、邮编变更、交费方式变更、交费账号变更、红利领取方式变更、生存金领取授权、犹豫期退保、退保、减少保额、追加保费、账户价值部分领取、保单复效、保单借款、保单还款、红利领取、生存金领取等项目。

### 6 系统操作流程

#### 6.1 在线自助服务协议的签署

为明确保险公司与客户的权利和义务，规范双方的行为，在客户使用在线自助变更服务前，保险公司宜设计服务协议，客户在登录保险公司提供的服务平台过程中点击“接受”按钮即表示确认对服务协议全部条款含义已充分理解并完全接受。

协议的内容包含但不限于以下方面：定义条款、双方的权利与义务、协议的效力、法律适用条款、争议解决、授权条款、免责条款、隐私条款等内容。

#### 6.2 身份识别手段及要求

##### 6.2.1 概述

身份识别：保险公司需通过适当技术手段识别客户身份信息，确保身份真实可信。

为保证保单信息变更智能化操作的安全性及法律效力，应在保单信息变更智能化操作过程对申请资格人的身份进行有效识别。

##### 6.2.2 身份识别的技术手段

为确保客户身份的有效识别，对于申请保单自助变更的客户，保险公司可采取必要的身份识别技术手段，包括但不限于以下方式：

###### 6.2.2.1 用户绑定

投保人提供保险单信息及身份信息的部分要素，通过在智能化操作服务端进行身份验证，绑定其所购买的保单。

### 6.2.2.2 实名认证

实名认证是对用户资料真实性进行的一种验证审核。有助于建立完善可靠的互联网信用基础。一般有银行卡认证和身份证认证两种方式，以保障所有用户的合法权益。

### 6.2.2.3 OTP 短信密码验证

短信密码验证是客户向身份认证系统申请以短信形式发送一组随机的4-6位密码到其在保险公司留存手机号码上，客户在登录或者业务申请的时候输入此动态密码，身份认证系统校验通过后，批准其申请行为，从而认定登录或者业务申请人为客户本人，确保登录或者业务申请的安全性。

### 6.2.2.4 视频识别

视频识别，又称实时识别或即时识别，主要包括前端视频信息的采集及传输、中间的视频检测和后端的分析处理三个环节，通过视频方式鉴别身份。

### 6.2.2.5 生物识别

生物识别是指通过计算机与光学、声学、生物传感器和生物统计学原理等高科技手段密切结合，利用人体固有的生理特性（如指纹、指静脉、人脸、虹膜等）和行为特征（如笔迹、声音、步态等）来进行个人身份的鉴定。

## 6.2.3 身份识别应用要求

保险公司宜在新单投保、电话回访等环节采集客户活脸影像、声纹等身份特征，便于后续在线自助变更时比对识别客户身份。

为提高身份识别的效率，保单在线自助变更可结合保单变更项目的风险控制要求及服务终端的特点，同时使用一种或多种身份识别方式进行申请人身份核实。保险公司可依据保全变更项目的变更内容、涉及金额及对保单权益的改变情况划分风险等级，并对不同风险等级的保全项目应用不同的身份识别方式。

## 6.3 保全申请内容录入

客户登录保险公司保单在线自助变更服务端，对其名下选定的保单进行相关内容的变更。保单信息变更过程中可利用 OCR（Optical Character Recognition，光学字符识别）技术，将图片、照片上的文字内容，直接转换为可编辑文本，以提升业务处理效率。

客户录入变更内容后，根据客户选择的具体变更项目，保险公司宜针对该变更的风险及变更后对客户利益的影响进行必要提示，确保客户充分理解后再开展后续流程。

## 6.4 录入信息校验

为提高录入信息的准确性、完整性，保险公司宜根据不同的变更内容在保单变更自助服务端录入页面设置相应的校验条件，以便客户及时发现录入信息问题，及时修改。

## 6.5 数据传输

客户在保险公司保单在线自助服务端操作完成相关信息变更后，确认信息无误，数据自动传输至保险公司核心业务系统进行保单变更内容数据更新。

## 6.6 结果返回

保险公司核心业务系统接收到在线自助变更服务端传输的保单信息变更数据后，应进行规则校验，对于不符合校验规则的应即时返回，提交失败原因至在线自助变更服务端，供客户了解、更正变更信息；校验通过的返回变更成功信息至智能化保单服务端。

## 6.7 变更结果确认

保险公司可根据变更项目的风险程度及自助变更服务端的特点，可分别采取电子签名、视频确认及OTP短信确认等方式对保单自助变更结果进行确认，公司核心系统应同步更新客户保全变更后的保单信息，并显示该项保全记录。

## 6.8 变更结果通知

在线自助变更生效后，可通过微信、短信或邮件等形式，发送变更成功信息至客户绑定的微信、手机或邮箱，便于客户及时了解保单变更情况，并提示客户如非本人操作可及时与保险公司联系进行申诉。

## 6.9 变更内容查询

保险公司宜提供一定时限内的保单变更历史及变更内容供客户通过在线自助变更服务端进行查询。

# 7 系统管理要求

## 7.1 系统可用时间

保单在线自助变更操作宜提供不间断服务：

- a) 在线自助变更操作系统原则上应提供7×24小时服务以满足业务需求。
- b) 系统停机维护，应安排在非业务高峰时段进行，需提前一至三个工作日向业务管理部门报备，并以恰当的方式告知相应的客户。
- c) 单次停机维护时间原则上应少于五个小时（含），应选取非业务高峰的时段进行。

## 7.2 数据存储要求

重要数据应定期进行备份，并妥善保管备份的磁带、磁盘等存储介质，限制能够接触此类介质的人员。保存环境应满足长期保存的要求，应定期对存储数据有效性进行校验。通常重要数据应采用多种形式保存多个备份，并保存在不同的地理位置。任何保存形式和保存地点均应执行同样严格的保密措施。

保证数据库和其它文件只能被授权用户和系统访问，防止在本地存储或者网络传输的数据受到非法添加、篡改、删除和破坏。未被授权的访问不能获取明文数据。



### 参考文献

- [1]JR 0032-2015 保险术语
  - [2]JR/T 0161-2018 保险电子签名技术应用规范
  - [3]《中华人民共和国保险法》
-