

利宝保险有限公司企业标准

Q/LM 001-2023

车险电子保单业务标准

利宝保险有限公司发布

2023-08-24

目录

前言.....	3
车险电子保单业务规范.....	4
1 范围.....	4
2 引用文件.....	4
3 术语和定义.....	4
4 电子单证实务规范.....	6
5 电子单证归档规范.....	11
6 电子单证查询.....	11
7 电子单证信息安全规范.....	12

前言

本标准参照 GB/T 1.1-2020 《标准化工作导则—第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》给出的规则起草；

本标准由利宝保险有限公司提出；

本标准起草部门：车险市场定价及运营部、信息技术部；

车险电子保单业务规范

1 范围

本标准涵盖了利宝保险有限公司车险电子单证自投保至保险责任终止全流程业务和信息安全规范，包括实务规范及信息安全规范。

2 引用文件

GB/T 36687-2018 保险术语

GB/T 22080-2016/ISO/IEC 27001:2013 信息安全管理要求

GB/T 36618-2018 信息安全技术 金融信息服务安全规范

JR/T 0161-2018 保险电子签名技术应用规范

JR/T 0174-2019 电子保单业务规范

GB50174-2017 数据中心设计规范

3 术语和定义

JR/T 0174-2019 电子保单业务规范中界定的以及下列的术语和定义适用本文件。

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 版式电子文件

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 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，与纸制保险单具有同等法律效力的版式电文。

3.4 电子批单

通过保险人的可靠电子签名签发，用于证明保险合同变更事项，与纸制批单具有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版式文件。

3.6 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数据形式的基本保单信息的行为。

3.7 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。

3.8 电子保单验真

保单持有人通过规范渠道对电子保单数字签名真实性及签名后内容未被篡改进行验证的行为。

3.9 电子保单发送

保险人以一种或多种形式将电子保单发送给投保人或被保险人的行为。

3.10 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。

4 电子单证实务规范

JR/T 0174-2019 电子保单业务规范中界定的以及下列的术语和定义适用本文件。

4.1 电子单证实务规范概述

电子单证实务规范包括电子投保、电子制单、保险合同变更、归档、送单、查询、下载、验真、理赔要求。其中电子投保包括向投保人说明责任条款及免责事项，同时留存可靠电子证据证明投保人对所提供的投保信息的确认；保险合同可通过官微查询、官网下载及验真操作。

4.2 电子投保单实务规范

此部分规范仅适用于机动车商业保险与机动车交通事故责任强制责任保险，且投保人为自然人的业务（以下简称商业险、交强险）。

4.2.1 基本要求

采用可靠电子签名技术、互联网技术，满足客户通过手机完成投保内容、责任条款、免责条款的查阅与签名确认过程；在此过程中，通过缴费实名认证技术、及签约确认可回溯管理手段，公司已留存客户确认过程的可靠电子证据。

4.2.2 电子投保单制单前提

投保人提交的投保内容真实、完整，满足公司承保要求且通过审批的投保申请。

4.2.3 电子投保单内容规范

a) 基本要求

商业险与交强险电子投保单，由公司根据《保险法》《反洗钱法》《利宝保险有限公司机动车商业保险示范条款（2020版）》《机动车交通事故责任强制保险条款》设计，满足包括“保险人就条款（包括免除保险人责任的条款）向投保人做明确说明、投保人按保险法的相关要求履行如实告知义务”在内的要求。

b) 版式内容

商业险、交强险电子投保单由公司 logo 标识区、投保提示、保险人偿付能力告知、投保单详情、投保人声明、投保人签名六个部分组成；其中投保单详情包

括客户信息（投保人、被保、车主）、保险标的、保险期间、保险责任限额、保险金额（交强险含代收车船税信息）、特别约定、保险合同争议处理方式、及业务来源（保险公司）信息。内容以 PDF 版式电子文件形式向客户展示，分为“机动车商业保险机动车交通事故责任强制保险投保单”、“特种车商业保险机动车交通事故责任强制保险投保单”、“摩托车、拖拉机商业保险机动车交通事故责任强制保险投保单”、“机动车单程提车保险机动车交通事故责任强制保险投保单”、“新能源汽车商业保险机动车交通事故责任强制保险投保单”五个版本。

4.2.4 电子投保操作流程规范

a) 电子投保单确认流程

客户投保信息成功提交到公司业务系统，且审批通过后，推送客户支付二维码，指引客户通过手机完成投保单信息确认（电子签名）、及保险费缴纳的全流程操作；

b) 投保信息查阅

投保信息查阅包括电子投保单、及所有组合文件的详细阅读（保险条款、浮动告知、免责说明、实名缴费授权声明、个人信息保护政策、个人信息处理授权书）；并且文件阅读后系统默认可进入操作签名确认环节，反之无法进入签名确认环节。

c) 投保签名确认

投保签名确认，在投保人查阅投保信息后，采用可靠电子签名技术，客户通过手机移动端对已查阅信息确认无误的电子签名确认操作，签名完成则该投保信息确认，客户可进入保费缴纳环节完成投保。

已签名成功电子投保单,应实时存到影像系统;对操作了系统撤回原投保单,后又重新生成新的投保单的,投保人对新生成投保单签名成功后,新签名投保单及组合文件保存至影像系统并替换原签名的投保单及组合文件。

d) 保险费缴纳

根据行业下发的“车险信息平台部分地区缴费实名认证及投保短信验证码”要求,投保人在保险费支付前完成投保短信验证及缴费实名认证操作,以此验证保险费缴纳人与投保人一致。实名认证完成后公司系统将自动电子制单,即生成电子保险合同。

4.3 电子保单实务规范

JR/T 0161-2018 保险电子签名技术应用规范中界定的以及下列的术语和定义适用本文件。

4.3.1 基本要求

通过保险人的可靠电子签名签发,用于证明保险合同关系,与系统信息、纸制保险单内容一致,且与纸制保单具备同等法律效力的版式电子文件。

公司所有电子保单都可以通过统一查验平台查询、下载和验真操作,查询信息与下载内容一致。

4.3.2 电子保单制单前提

确认投保人完成保险费的缴纳(保险合同另有约定、或监管另有规定的除外)。

4.3.3 电子保单内容规范

a) 基本要求

电子保单包括原电子保单、历次电子批单、电子保险标志等电子文件，其内容规范与纸制保单内容规范一样。

b) 电子保单版式

电子保单由公司 logo 标识、二维码、单证首部（保单号、确认时间、提示语）、单证主体四大部分组成；其中单证主体区包括投保人信息、标的信息、保险责任信息、特别约定信息、保险期间信息、保险合同争议处理方式信息、代收车船税信息（交强险）、保险人信息、重要提示信息。

4.3.4 电子保单制单流程规范

a) 电子保单制单由公司系统根据保险费收取成功与否自动启动制单流程，在客户缴纳保险费成功后在缴费成功界面向客户展示保险单号码。

b) 制单成功，电子保单留存公司影像系统，实施档案管理。

c) 制单成功，客户可即时通过公司官网、官方微信公众号进行电子保单的查询、下载与验真。

4.3.5 保险合同变更

a) 投保人在线上进行保单变更操作时，采用安全技术手段认证操作人身份，确保操作行为人不可替代，行为证据不可篡改。

b) 电子批单与其内容一致的纸质批单具备同等法律效力。

5 电子单证归档规范

电子单证归档内容包括电子投保单（含已签名的组合文件）、电子保单、电子批单。

a)公司建立安全、稳定的网络信息系统，将电子单证统一与客户投保时要求提供的其他必要文件一同归档至影像系统，妥善保管，确保归档的电子文件能够及时补查询调取。

b) 就机动车辆保险电子保单、批单，以保证存储有效期内集中可查。

c) 所有归档电子单证，保险期限在一年以上的，存储期为自保险终止之日起不少于 10 年，保险期限在一年及以下的电子保单，存储有效期为自保险终止之日起不少于 5 年。

6 电子单证查询

通过保险公司提供的渠道进行电子单证查询

6.1 查询渠道

公司通过客户预留的电子邮箱向客户发送电子保单外，还增设以下查询与下载渠道：

a) 公司官网“<http://www.libertymutual.com.cn/>”。

b) 公司官方微信“利宝保险有限公司”。

c) 公司服务热线“4008882008”。

6.2 查询内容

a) 电子保单

b) 保险标志

6.3 查询要求

6.3.1 公司官网查询，通过输入对应的业务单号、保户信息、车辆信息及验证码进行信息验证，验证成功后查询到对应保单，给出电子保单信息。

6.3.2 公司官方公众号查询，通过对查询人员进行身份验证，验证为投保人或被保险本人的，小程序给出电子保单信息。

6.4 验真方式和渠道

6.4.1 验真渠道：公司官网“<http://www.libertymutual.com.cn/>”

6.4.2 验真方式：在公司官网保单验真平台，上传电子保单 PDF 文件，自动验真操作，并给出验真结果。

6.5 理赔规范

电子保单与纸制保单具有同等法律效力，不以电子保单形式为由影响保险消费者的理赔服务体验。

7 电子单证信息安全规范

GB/T 22080-2016/ISO/IEC 27001:2013 信息安全管理体系要求、GB/T 36618-2018 信息安全技术 金融信息服务安全规范、JR/T 0161-2018 保险电子签名技术应用规范、GB50174-2017 数据中心设计规范中界定的以及下列的术

语和定义适用本文件。

7.1 数据信息安全规范

7.1.1 防伪技术

利宝保险有限公司签发的有效保单文件，具备通过可靠电子签名证明其是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。

7.1.2 制度保障

针对电子保单现状新增及补充了《利宝保险有限公司备份与恢复策略》和《利宝保险有限公司网络信息安全管理制度》，保证信息安全管理体的有效运作，对各管理流程进行有效的监督检查，并及时提出纠正预防措施，不断增强信息安全管理体的有效性。

同时规范数据标准制定、数据采集、数据审核和录入、数据使用、数据修改、数据对外报送、数据存储、数据备份、数据安全管理工作，保证数据的真实、完整、有效，提高数据的安全、质量和使用效率。

7.1.3 系统管理

7.1.3.1 电子保单服务信息化系统方案中主要包含：

a) 签章验签服务器

功能包含安全管理、系统管理、系统配置、数字签章/验签服务、电子文档生成服务等；其存储空间，主要存储用户的私钥和数字证书；

b) 安全管理功能

提供对客户端用户证书、文件签章服务器证书的管理；

7.1.3.2 电子保单文件在不同信息系统之间进行传输时，采用以下方式之一：

- a) 公网方式，选用经国家密码主管部门批准的算法进行加密处理，予以保证安全性；
- b) 局域网或采用专线方式（VPN），在保障足够安全的前提下，可以不对交互报文和文件进行加密处理。

7.1.4 存储规范

按照《电子签名法》和 JR/T 0161-2018 的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，并进行存储。存储时满足以下要求：

- a) 电子保单的存储支持实时在线检索与下载；
- b) 电子保单存储时间从电子保单签发日起，并根据《保险法》规定来设置不同保险期限的电子保单文件的存储时间；
- c) 制定了《利宝保险有限公司备份与恢复策略》，对数据备份的实施、数据备份介质存放管理等做了规定。

7.1.5 信息安全等级保护

根据《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》等法律法规要求，完成了核心业务系统三级等保备案和安全检测。

7.2 人员信息安全规范

7.2.1 客户信息保密

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，按照《网络安全法》要求，首先确认信息索取人的真实身份。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，严格管理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或法人信息，防止信息泄露。

客户信息实现保密性、完整性和可用性的安全目标：

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

7.3 风险控制能力

建立信息安全管理体系统，满足信息安全要求，组织规划、实现和控制所需要的过程，对各管理流程进行有效的监督检查，并及时提出纠正预防措施，不断增强信息安全管理体系统的有效性。

7.3.1 信息安全人员管理

明确关键岗位人员的安全责任，包含操作系统管理人员、网络管理人员、系统开发人员、系统维护人员、业务操作人员等，并对上述人员定期进行信息安全相关教育与培训，加强人员的政治思想教育、职业道德教育、安全保密教育、安

全专业技能教育等。

7.3.2 数据中心安全管理

根据《中华人民共和国网络安全法》、《GB/T 22080-2016/ISO/IEC 27001:2013 信息安全管理体系要求》、《GB/T 36618-2018 信息安全技术 金融信息服务安全规范》等相关法律、法规，结合我司总部信息安全政策，以及《机房管理制度》进行建设。

7.3.3 网络安全管理

网络设备投入使用前须经过安全测试，并配备必要的安全专用产品，网络建设中涉及网络安全的资料，备案建档，统一管理，同时网络规划有完整的安全策略并落实执行。

7.3.4 其他方面安全管理

此外还应包含数据安全、账号安全管理、计算机使用安全管理、信息系统运营安全管理、涉密信息安全管理等，并出台必要的问责措施。

7.3.5 安全风险评估

当重大变更提出或发生时，执行信息安全风险评估，同时应当保留信息安全风险评估结果的相关信息。

7.3.6 信息系统危机事件处理应急预案

成立信息系统危机应急处理小组，按预定行动流程处理危机事件。根据信息系统事件对公司运营影响的范围与时间，对危机事件进行分级分类，按照不同类别和等级，对应急预案设置不同的处置流程。每年应至少组织一次应急演练，并记录演练工作文档，文档应包含演练计划、现场记录和结论评估，演练工作文档应存档保管。应急演练后应根据演练评估结论，决定是否更新应急预案。