

中国保险行业协会文件

中保协发〔2014〕560号

“中国人身保险产品信息库”消费者常见问题 解答要点

1. 什么是人身保险产品信息库？

答：为方便消费者查询、验证保险条款，保护消费者的权益，在中国保监会的指导下，中国保险行业协会（以下简称中保协）组织全国人身险公司建立了“中国人身保险产品信息库”（以下简称“产品库”）。该产品库将为广大消费者提供条款查询及验证功能。

产品库可查询 2009 年新《保险法》实施后，所有人身保险公司向保监会报备或已审批的、在中国境内销件的和已停信的人寿保险、意外伤害保险、健康保险、年金保险等全部人身险产品。

2. 产品库可为消费者提供哪些服务？

答：产品库具有扫描二维码验证条款内容及人身保险产品信息多维查询等多项功能，能够为广大消费者提供如下服务：

（1）当您从保险公司购买了人身保险保单。只需要扫描保单条款上印制的二维码，即可验证条款内容的真实性，并查询所购买产品的其他信息。

(2) 当保险销售人员向您推荐人身保险产品时，可以通过产品名称在产品库查询产品的具体条款内容、保险责任以及销售、停售的时间等信息，以便您核对及选择保险产品。

(3) 当您打算比较和选购人身保险产品时，可以通过产品库多维查询功能，通过保险公司、产品名称及类别等条件进行查询，便于您深入了解保险产品，从而方便您选择和购买满足自身需求的人身险产品。

3. 如何使用产品库？

答：产品库为消费者提供以下查询功能：

(1) 您可使用智能手持设备（智能手机、平板电脑等），在连接互联网环境下扫描保险条款右上角的二维码，快速查询和验证保单相关条款内容。

(2) 如果需要进一步了解和选择保险产品，您可通过中保协网站的“人身保险产品条款信息公众多维查询”功能，通过公司名称、产品名称、产品类别、产品特殊属性、保险期间等 10 个维度、23 个子维度查询 2009 年新《保险法》实施之后所有已报备或已审批的人身险产品及条款信息。

4. 什么是产品类别和设计类型？

答：产品类别如下：

人寿保险	定期寿险	
	终身寿险	

	两全保险	
年金保险	养老年金保险	
	非养老年金保险	
健康保险	疾病保险	重大疾病保险
		防癌保险
		其它疾病保险
	医疗保险	费用补偿型医疗保险
		定额给付型医疗保险
	失能收入损失保险	
护理保险		
意外伤害保险		
委托管理业务	健康保障委托管理	
	养老保障委托管理	

设计类型如下：

传统型产品	普通型
新型产品	现金红利
	增额红利
	万能型
	投资连结型

	变额型
	其他新型产品

5. 使用产品库查询条款时，条款显示顺序按什么排列？

答：条款显示是按产品录入产品库后最终对工作发布的时间先后来排序的。

6. 现在购买的人身保险，保单条款上是否一定都会印有二维码以供查询？

答：是的。

7. 如何扫描条款二维码？对设备及软件有哪些要求？

答：产品库支持市面上主流智能手持设备的操作系统。具体如下：

(1) 苹果 IOS 系统用户：可以开启任意有扫描二维码功能的 APP 直接扫描，建议使用 IOS6.0 及以上版本。

(2) 安卓 Android 系统用户：

有两种方式进行扫描。一是使用任意有扫描二维码功能的 APP 扫描弹出网址后，需选择打开网址的浏览器，在选择完成后，即可看到查询结果。二是使用含二维码扫描功能的浏览器进行扫描，扫描后直接显示扫描结果。

为了保证显示效果及显示速度，建议使用安卓 Android4.0 及以上版本，使用火狐、谷歌 chrome、QQ 等主流浏览器扫描访问。

(3) 微软 Windows Phone 系统用户：可直接扫描，建议使用 Windows Phone 8 以上版本。

如果扫描显示出现问题，您可直接访问中保协网站 (www.iachina.cn) 进行查询。

8. 产品库二维码扫描及查询功能是免费的吗？

答：产品库是免费供消费者使用的。但使用手机扫描及查询所产生的流量费用需消费者自担。

9. 扫描条款二维码后，无法显示查询结果怎么办？

答：无法显示分以下三种情况：

(1) 条款信息页面的条款显示部分为空白。

(2) 条款信息页面的条款显示部分为黑页。但文字无法显示。

现以上 2 种情况，请您耐心等待，条款正在下载过程中，如长时间无响应，请您检查网络并进行刷新，大多数情况是由于网速过慢引起的。若网络连接正常，建议您通过电脑访问或联系保单所属公司，确认保单相关信息。

(3) 出现网页无法显示。

此时，请您检查网络。若网络连接正常，建议您通过电脑访问或联系保单所属公司，确认保单相关信息。

10. 如何使用“人身保险产品条款信息公众多维查询”功能？

答：进入中保协网站 (www.iachina.cn)，在页面左下部的【保险产品库】中点击【人身保险】，之后进入查询界面。

进入该页面后，请在显示查询条件中填写所需查询信息，产

品类别需填写完整，填写完成后即可进行查询。

11. 为什么有些产品扫描二维码只看到基本信息有些却可以看到完整的条款？

答：由于产品库目前尚处在上线初期运行阶段，各项功能还在不断完善中，从各公司录入产品信息、上传条款文件以及最终展现给消费者均需要时间，因此部分产品扫描二维码后只看到基本信息也属于正常情况。（基本信息包括公司名称、产品名称、公司报送文件编号、条款内部编号、报送年度）。消费者在使用过程中遇到的问题或建议，除了咨询公司客服，还可以通过产品库多维查询界面中的“意见与建议”模块进行反馈。