

射阳县民政局 2025 年特困人员失能（失智） 护理保险协议

协议编号：H2XK-2025-0107

甲方：射阳县民政局

地址：江苏省射阳县幸福大道589号

联系人：高文燕

联系电话：18752270066

固定电话：0515-82190606

乙方：保险公司（共保体成员）

1. 紫金财产保险股份有限公司盐城中心支公司

地址：盐城市府西路 1 号盐城市国投商务楼 11 层北侧

联系人：姚海萍

联系电话：13814337868

固定电话：0515-82255619

2. 中国人寿保险股份有限公司盐城市分公司

地址：盐城市亭湖区盐马路 208 号

联系人：沈加锋

联系电话：15251160485

固定电话：0515-82338736

丙方：恒泰保险经纪有限公司

地址：南京市中山北路 30 号益来国际广场 12 层

联系人：严丽君

联系电话：18012559695

固定电话：0515-89962272

本着公平、公正的原则，甲方采取竞争性磋商的方式选择射阳县民政局 2025 年特困人员失能（失智）护理保险协议承保单位。甲方根据磋商小组评审结果，选定乙方为射阳县民政局 2025 年特困人员失能（失智）护理保险的保险人，提供相应的保险服务。甲、乙、丙三方本着自愿、平等、互利和诚实信用的原则，经充分协商，达成以下协议：

第一条 定义

一、被保险人

射阳县户籍的特困救助供养对象（即农村五保和城市“三无”人员），以上人员不限年龄。

二、保险公司

首席保险人：

紫金财产保险股份有限公司盐城中心支公司

其他共保人：

中国人寿保险股份有限公司盐城市分公司

三、经纪公司

恒泰保险经纪有限公司

第二条 协议组成

一、下列文件应作为本协议的组成部分

1. 本保险协议
2. 甲方投保资料
3. 保险单
4. 批单
5. 射阳县民政局 2025 年特困人员失能（失智）护理保险项目磋商文件
6. 响应文件
7. 澄清答疑文件
8. 中标通知书
9. 保险谈判达成的书面协议以及乙方出具的承诺、澄清文书

10. 其他与本保险协议有关的文件

二、上述文件互为补充和解释，如有不清或互相矛盾之处，以签署时间在后者为准，如其他文件内容与协议正本内容有相互冲突之处，均以协议正本为准。但双方有特别约定的除外。

第三条 保险条件

一、保险险种

团体护理保险（2022 版 A 款）

二、保险金额及缴费标准

1. 保险金额

1.1 被保险人已入住护理机构（包括但不限于福利院、敬老院、精神病院等）的赔偿金额：1200 元/人/月。

1.2 被保险人未入住护理机构的赔偿金额：100 元/人/月。

1.3 被保险人住院护理补贴：56 元/人/天，共计 90 天。

2、缴费标准

以 2025 年 1 月射阳县在册特困救助供养对象台账数据（1744 人）为保费计算基数，共计 1744 人，保费标准 500 元/人/年，共计 87.2 万元，所需保费由射阳县财政负担。

三、承保比例

首席承保人和其他共保人承保比例分别为 70%、30%。

四、保险条件：保险期限、保单明细与保险条款等详见附件。

第四条 投保、出单及保费缴纳及履约保证金

一、投保出单

1. 甲方负责准备投保数据，提供投保资料。

在本协议有效期间，丙方全程协助甲方准备投保数据及相关资料，并负责提交给保险人进行出单。

2. 首席保险人根据协议出单

首席保险人根据本协议的有关内容准备投保单、开具保费发票，并将复印件递交至丙方进行审核，发现问题后及时通知首席保险人进行批改，审核无误后，向甲方发出保费支付通知。甲方在收到投保单、发票和保费支付通知后，在 30 日内（含）向保险人的保费专收账户一次性划付保费（因参保过程中承保单位须在收到全额保费后，才能出具正式生效保单，故本项目己方不收取预付款）。乙方收到保费后的 5 个工作日内出具保单。在本协议成立后的整个协议有效期内，由于乙方原因未能及时出具或送达保单，则乙方应对参保对象承担本协议所规定的保险责任。

二、关于履约保证金

1. 签订合同时，乙方须按甲方要求，分别交纳按其实际承保份额所得含税保险费的 10%，保单所有赔案结束后退还，不计利息。

注：乙方可以以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交履约保证金。

2. 履约保证金不予退还情形：

（1）乙方不履行与甲方订立的合同的，履约保证金不予退还，给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿。

（2）其他违反国家相关法律法规的情形。

第五条 服务条款

乙方确保在射阳县民政局 2025 年特困人员失能（失智）护理保险项目的有效期限内，严格按照磋商文件要求，为射阳县特困救助供养对象提供失能失智保障，做好服务工作。

一、成立工作服务组

首席保险人应专门成立射阳县民政局2025年射阳县特困人员失能（失智）护理保险项目服务小组，并在保险协议签署后投入管理运作，负责协议中各项内容

的组织实施与管理。

首席保险人服务小组人员名单及联系方式如下：

项目领导小组

成员	姓名	部门	职务	联系电话
小组组长	王朗	总经理室	副总经理	15295312358
项目负责人	姚海萍	射阳支公司	负责人	13814337868
组员	管 燕	非车业务部	经理	13770067579
组员	滕海兰	财务部	经理	13851045631

日常联络小组

成员	姓名	部门	职务	联系电话
小组组长	王朗	总经理室	副总经理	15295312358
小组负责人	姚海萍	射阳支公司	负责人	13814337868
组员	管 燕	非车业务部	经理	13770067579
组员	单婧	经纪重客部	经理	15851100029
组员	滕海兰	财务部	经理	13851045631
组员	常 春	客服部	经理	17305101558
组员	张丹璇	市场部	经理	15295312358
组员	黄 洁	办公室	经理	15261985959
组员	唐 雯	非车业务部	出单	13770028362
组员	魏 蕾	非车业务部	核保	13851342896

二、服务内容

（一）服务承诺

1. 对被保险人因各类原因未能及时报案申请理赔的责任范围内的事故，乙方予以认可和理赔。

2. 首席保险人按月汇总承保及理赔数据，于次月 5 日前向丙方递交相关承保及理赔数据月报，并于保险年度结束后 10 日内递交承保及理赔数据年报，乙方必须确保数据的及时性、完整性、真实性、准确性、有效性等。

（二）其他服务承诺

1. 承保服务工作细致、明确。

2. 射阳县的服务网点均有专人服务，须安排专人收取理赔材料。

3. 已经过鉴定且鉴定结果为完全丧失生活自理能力的人员，其每个月的护理费应由首席承保人于次月 10 日前完成支付，首席承保人需每月核实在赔人员清单，避免特困人员已去世仍继续赔付的情况发生。

4. 承保人在保险期限内实施项目相关活动，包括但不限于风险防范、宣传及培训、宣传资料的印制等。

5. 赔偿处理

（1）基本原则：保险人不得以任何理由推卸、拖延和拒绝被保险人索赔要求，除非有合理和足够的证据证明，否则其行为构成违约并须承担违约责任；

（2）一旦接到被保险人通知，保险人代表应尽早赶赴事故现场开始初步调查并提出止损建议，被保险人应予以配合；

（3）被保险人应尽可能为保险人、公估人调查和取证工作保留事故现场；对确因运营需要而无法留待保险人/公估人查勘的事故现场，被保险人应尽可能

留下照片、录像、文字记录供保险人审核之用；

（4）涉及有责任的第三方事故时，被保险人不能在获得保险人书面同意以前放弃向其追索的权利；

（5）对于虽经被保险人/经纪人努力仍无法完成的证据/证明材料提交工作，保险人须予以帮助并不得以此为由推卸、拖延和拒绝履行合同责任；

（6）保险人收集齐理赔材料后，应在 10 个工作日内完成赔付工作。

6. 关于保险合同

（1）本磋商文件与保险单、今后可能产生的批单、书面询问/答疑和双方往来函电等共同构成保险合同；构成保险合同的所有文件被认为是一个整体，相互说明、互为补充、如条文含义不明确时，按保险法有关规定办理，当文件间相互矛盾时，以本磋商文件及最终协议为准；

（2）响应单位在其作为保险人对保险条款进行解释时，只是合同一方的理解，对争议或歧义的裁决应按保险法规定做出有利于被保险人的解释，若仍有争议则以法院裁决为准；但本条约定并不排斥双方平等协商解决争议的原则。

7. 本次磋商活动依照中华人民共和国相关法律法规进行。

8. 理赔数据必备要素（包括但不限于）：报案时间、护理机构（或户籍地址）、供养类型、联系人、联系方式、出险人、身份证号、出险原因、出险时间、赔款所属月、赔付金额、赔付时间。

三、检验与验收

协议履行期间、协议期满或履行结束后，甲方有权邀请相关专业机构组成验收小组对乙方履约情况进行验收，内容包括但不限于：本协议履行情况、理赔时限情况、服务质量情况等，乙方须积极配合。

四、经纪服务

丙方对项目的全程提供保险经纪服务，乙方须接受丙方的项目监督管理。

第六条 保密条款

除非下列情况，自本协议生效之日起，甲方和乙方及丙方不得将本协议涉及的所有有形、无形的信息及资料（包括但不限于双方的往来书面文字文件、电子邮件及其他信息资料等）泄露给除本协议合同方之外的其他方：

- 1、告诉给为执行本协议而提供相关服务的雇员或顾问；
- 2、应法律或司法管辖要求而提供；
- 3、经甲、乙、丙三方书面同意。

本协议一方因过错泄密而给另一方造成损失的，过错方应依法承担赔偿责任等法律责任。

本协议终止时本条款继续并长期有效。

第七条 协议有效期

本协议自甲、乙、丙三方加盖公章之日起生效，协议终止日为本保单所有赔案全部结束后。

第八条 协议的变更与终止

协议执行过程中，如一方需要变更或终止协议，应提前 1 个月书面通知对方，经三方协商同意后变更或终止。

第九条 争议的解决

合同各方若发生争议，应首先通过友好协商解决，不能协商解决的，应将争议提请甲方所在地法院，通过诉讼解决。

第十条 其他

本协议一式陆份，每一份具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方：射阳县民政局（盖章）

授权代表（签字或盖章）：高文薇

签约时间：2025年9月28日

乙方：

1. 紫金财产保险股份有限公司盐城中心支公司（盖章）

授权代表（签字或盖章）：管燕

签约时间： 年 月 日

2. 中国人寿保险股份有限公司盐城市分公司（盖章）

授权代表（签字或盖章）：纪时刚

签约时间： 年 月 日

丙方：恒泰保险经纪有限公司（盖章）

授权代表（签字或盖章）：王朋飞

签约时间：2025年9月25日

附件一：

明 细 表

一、被保险人

射阳县户籍的特困救助供养对象（即农村五保和城市“三无”人员），以上人员不限年龄。

二、保险责任

1. 被保险人在保险期间内因年老、疾病、伤残导致失能（智），完全丧失生活自理能力（自主吃饭、自主穿衣、自主上下床、自主如厕、室内自主行走、自主洗澡，上述6项有4项及以上不能达到）需要护理的，保险人按照每月约定金额支付护理费用，支付至保险期满为止。

2. 被保险人在保险期间内因意外或责任范围内的重大疾病入住二级及以上医疗机构治疗的，保险人按天支付住院护理补贴。重大疾病病种如下（其中121种罕见病参照“国卫医发（2018） 10号”目录）：

恶性肿瘤、急性心肌梗塞（死）、脑梗塞（死）、脑溢血、冠状 动脉搭桥术（或称冠状动脉旁路移植术）、多个肢体缺失、双耳失聪、 双目失明、运动神经元病、重度烧伤、心脏瓣膜手术、主动脉手术、 严重类风湿性关节炎、终末期肺病、深度昏迷、坏死性筋膜炎、心肌 病、溃疡性结肠炎、终末期肾病（或称慢性肾功能衰竭尿毒症期）、先天性心脏病、耐多药肺结核、重性精神疾病、血友病、甲亢、唇裂腭裂、1型糖尿病、艾滋病机会性感染、白血病、脑中风后遗症、重大器官移植术或造血干细胞移植术、原发性肺动脉高压、急性或亚急性重症肝炎、良性脑肿瘤、慢性肝功能衰竭失代偿期、脑炎后遗症或脑膜炎后遗症、阿尔茨海默病、帕金森病、重症肌无力、再生障碍性贫血、感染性心内膜炎、系统性红斑狼疮、肾髓质囊性病、冠心病、慢性呼吸功能衰竭、埃博拉病毒感染、脊髓灰质炎、克-雅氏病（CJD 人类疯牛病）、肺源性心脏病、夹层主动脉瘤、嗜铬细胞瘤、肺淋巴管肌瘤病、原发性骨髓纤维化、慢性缩窄性心包炎、溶血性尿毒综合征、克罗恩病，以及在保险期间内医疗总费用（包含门诊、住院及特药

费用）大于10万元的疾病。

三、保险金额及缴费标准

1.1 被保险人已入住护理机构（包括但不限于福利院、敬老院、精神病院等）的赔偿金额：1200 元/人/月。

1.2 被保险人未入住护理机构的赔偿金额：100 元/人/月。

1.3 被保险人住院护理补贴：56 元/人/天，共计 90 天。

2. 缴费标准

以 2025 年 1 月射阳县在册特困救助供养对象台账数据（1744 人）为保费计算基数，共计 1744 人，保费标准 500 元/人/年，共计 87.2 万元，以最终出单保费为准，所需保费由射阳县财政负担。

四、免赔额：无

五、保险期限

1. 本项目合同期为1年，自起保日零时起至期满日的二十四时止。保险期限需与上年度的保险止期接续，在此期间发生的保险事故乙方均需承担保险责任。

2. 本项目保险期限以保险单载明的起讫时间为准。

六、保险费：共1744人，共计87.2万元，以最终出单保费为准。

七、付费日期：甲方在收到投保单、发票和保费支付通知后，30 天内向保险人的保费专收账户一次性划付保费。

八、司法管辖：本保险单受中华人民共和国

九、特别约定

1. 无清单承保方式，无年龄限制。

2. 失能失智人员的鉴定

首席承保人在接到报案后的一个月內完成相关鉴定工作，須安排服务专员主动参与、跟踪、配合，包括但不限于人员对接、查勘车辆安排、理赔材料受理等。如出现对失能（智）认定有争议的人员，由经纪公司聘请专业的第三方机构进行鉴定，保险人須认可并积极配合第三方机构完成鉴定工作，鉴定费用由共保人按照承保份额分摊。

3. 在保险期限内，被保险人已报案但在鉴定前亡故的，保险人应当对被保人自报案之日起至亡故期间（不含当天）按天赔付，赔付标准为：已入住护理机构的40元/人/天，未入住护理机构的3元/人/天（按中标金额四舍五入取整到个位）。

注：报案方式、报案时间以报案人向经纪公司或其他有效渠道报案的记录为准，保险人不得以未向其直接报案为由拒绝赔付或减少赔付。

4. 首席保险人须在接到报案的一个月内配合完成相关鉴定工作，并将鉴定结果第一时间反馈给护理机构和民政局。被保险人持有“残疾人联合会”出具的一级、二级、三级智力（精神）残疾证书，或医疗机构出具的重性精神疾病相关证明，保险人须按约定赔偿限额予以赔付。

5. 被保险人处于失能失智，因传染病等非主观原因未入住护理机构的，保险人须按已入住护理机构赔偿标准予以赔付；因精神病入住精神病院或医院等治疗机构的，按照住院护理补贴的赔偿标准予以赔付，住院时间超过90天的部分须按照第一项保险责任中被保险人已入住护理机构的赔偿标准进行赔付。

6. 被保险人需借助辅助工具或在他人协助、引导下完成吃饭、穿衣、上下床、行走、洗澡、如厕的，视为非自主能力。

7. 被保险人已经过鉴定且鉴定结果为完全丧失生活自理能力的，保险人须按约定限额直接进行赔付，无需重新鉴定。

8. 保险人对于保单生效前已经失能失智的特困救助供养对象须按约定赔偿限额予以赔付。

9. 因第三方造成被保险人失能（智），保险责任及赔偿限额等同于特困人员护理困难救助保险。

10. 对于已鉴定符合的失能（智）特困救助供养对象如在保险期间内因意外或重大疾病入住二级及以上医疗机构治疗的，住院期间按住院护理补贴标准赔付，住院超过90天的部分及非住院期间按失能（智）护理费相应标准赔付，住院补贴和失能（智）护理费不叠加赔付。

11. 保险期间内新增符合失能（智）理赔责任的，报案当天即为赔付起始时

间，当月按天赔付，赔付标准为：已入住护理机构的40元/人/天，未入住护理机构的3元/人/天（按中标金额四舍五入取整到个位）。次月起，按月进行赔付。

12. 已鉴定符合的被保险人如在保险期间内亡故，其亡故当月按天赔付（不含当天），赔付标准为：已入住护理机构的40元/人/天，未入住护理机构的3元/人/天（按中标金额四舍五入取整到个位）。

13. 已入住护理机构的失能（智）特困救助供养对象，其赔款支付给相应的护理机构。

附件二：保险条款、反洗钱条款、消费者权益保护条款

保险条款

紫金财产保险股份有限公司

团体护理保险（2022版A款）条款

注册编号：C00013732712022032536753

备案号：（紫金保险）（备-护理保险）【2022】（主）019号

第一部分 总则

第一条 合同构成

本保险合同（以下简称“本合同”）由保险条款、投保单、保险单或其他保险凭证、批单，以及与本合同有关的投保文件、被保险人名册、声明和其他书面文件共同构成。凡涉及本合同的约定，均采用书面形式。

第二条 合同的成立

投保人提出保险申请，经本公司同意承保，本合同成立。

本合同具体生效时间以保险单所载的日期为准。

第三条 投保范围

本合同的投保人应由当地政府指定的部门或机构作为投保人。

各类社会医疗保险参保（合）人及特定团体成员均可成为本合同的被保险人。

具体的投保范围和投保条件由投保人与本公司约定并在合同中载明。

第四条 受益人

除另有约定外，本合同的各项保险金受益人为被保险人本人。

第二部分 保障内容

第五条 保险金额

本合同保险金额由投保人在投保时与本公司约定并在保险单或批注上载明。

第六条 保险责任

本合同的保险责任包括“护理费用保险金”、“护理日额津贴保险金”两项责任。

投保人必须选择其中的一项或多项责任进行投保。

各项保险责任的累计给付金额分别以被保险人各项保险责任的保险金额为限。

（一）护理费用保险金

在保险期间内，被保险人因本保险合同约定的日常生活能力障碍引发护理需要且延续至观察期后的（续保者不受前款限制），经本公司认可的医疗/鉴定机构根据保险合同中载明的日常生活活动能力评定标准认定，符合全部或部分失能标准，本公司对于被保险人入住依法设立且经本公司认可的医疗机构（含护理、康复机构）或养老机构护理期间发生的合理且必须的符合当地政策规定范围内的护理费用，在扣除约定免赔额后，按照约定比例给付护理费用保险金；

除另有约定外，护理费用保险金免赔额为0元，给付比例为80%，保险金额为1万元。

（二）护理日额津贴保险金

在保险期间内，被保险人因本保险合同约定的日常生活能力障碍引发护理需要且延续至观察期后的（续保者不受前款限制），经本公司认可的医疗/鉴定机构根据保险合同中载明的日常生活活动能力评定标准认定，符合全部或部分失能标准，本公司按照被保险人接受护理的日数在扣除约定的免赔日数后，按照约定日标准给付护理日额津贴保险金。

除另有约定外，护理日额津贴保险金免赔日数为0天，护理日额津贴保险金给付标准为50元/日，本公司累计给付天数最多为180日，当累计给付天数之和达

到180日时，本公司对被保险人的护理日额津贴保险金责任终止。

第七条 责任免除

（一）因以下情形导致被保险人生活不能自理的，本公司不承担给付保险金责任：

1. 被保险人故意自伤或自杀；
2. 被保险人故意犯罪或抗拒依法采取的刑事强制措施；
3. 被保险人受酒精、毒品、管制药物的影响；
4. 被保险人服用、吸食或注射毒品；
5. 被保险人酒后驾车、无合法有效驾驶证驾驶，或驾驶无有效行驶证的机动车；
6. 战争、军事冲突、暴乱或武装叛乱；
7. 核爆炸、核辐射或核污染；
8. 被保险人经鉴定已经不符合当地政府主管部门规定的护理保险待遇享受条件的，本公司不承担保险责任。

（二）根据投保所在地社保规定应属于基本医疗保险的护理、康复费用，本公司不承担给付保险金责任。

（三）被保险人符合工伤保险、生育保险待遇支付条件的，本公司不承担给付保险金责任。

（四）因第三方造成被保险人生活不能自理的，本公司不承担给付保险金责任。

第八条 保险期间与续保

本合同的保险期间为一年或一年以下，自本合同生效日的零时起到本合同满期日的二十四时止，并在保险单或批注上载明。

本合同为不保证续保合同。保险期间届满，在本产品正常销售的情况下，投保人需要重新向本公司申请投保本产品，并经本公司审核同意，交纳保险费，获得新的保险合同。

当发生下列情形之一的，本合同不再接受续保：

1. 被保险人身故；
2. 本合同在投保人申请续保时已因其他条款所列情况而导致效力终止；
3. 投保人或被保险人不如实告知、欺诈等不符合续保条件的情形；
4. 本产品停售。

第三部分 本公司的义务

第九条 明确说明

订立本合同时，本公司会向投保人说明本合同的内容。对本合同中免除本公司责任的条款，本公司在订立合同时会在投保单、保险单或者其它保险凭证上作出足以引起投保人注意的提示，并对该条款的内容以书面或者口头形式向投保人作出明确说明，未作提示或者明确说明的，该条款不产生效力。

第十条 保险单和保险凭证

本合同成立后，本公司将向投保人签发保险单或其他保险凭证。

第四部分 投保人/被保险人义务

第十一条 保险费的交纳

本合同的保险费，以及交费方式由投保人和本公司约定，并在保险单或批注上载明。

本合同有效期内，投保人应在本合同上载明的保险费到期日向本公司交纳应交的保险费。

第十二条 如实告知

本公司就投保人和被保险人的有关情况提出询问，投保人应当如实告知。

如果投保人故意或者因重大过失未履行前款规定的如实告知义务，足以影响本公司决定是否同意承保或者提高保险费率的，本公司有权解除本合同或取消该被保险人的保险资格。

如果投保人故意不履行如实告知义务，对于解除本合同或取消该被保险人的保险资格前发生的保险事故，本公司不承担给付保险金的责任，并不退还保险费。

如果投保人因重大过失未履行如实告知义务，对保险事故的发生有严重影响的，对于解除本合同或取消该被保险人的保险资格前发生的保险事故，本公司不承担给付保险金的责任，但应当退还保险费。

本公司在合同订立时已经知道投保人未如实告知的情况的，本公司不得解除本合同或取消该被保险人的保险资格；发生保险事故的，本公司承担给付保险金的责任。

第十三条 投保信息

投保人应向本公司提供投保群体经验数据及被保险人信息，被保险人信息与基本医保参保人信息一致，包括被保险人姓名、性别、出生日期、证件类别、有效身份证件号码等。

第十四条 被保险人变动

投保人因被保险人变动需要增加被保险人的，应书面通知本公司，本公司审核同意并收取相应的保险费后，开始承担保险责任。

投保人需要减少被保险人的，应书面通知本公司，本公司对相应被保险人的保险责任自该成员与团体关系终止之日起终止，并向投保人退还相应被保险人的未满期保险费。

本合同的被保险人数少于三人时，本公司有权解除本合同，并退还未满期保

险费。

第十五条 联系方式地址变更

投保人的住所、通讯地址或电话等联系方式变更时，应及时以书面形式或双方认可的其他形式通知本公司，投保人未以书面形式或双方认可的其他形式通知的，本公司按本合同注明的最后住所或通讯地址发送的有关通知，均视为已送达给投保人。

第十六条 保险事故通知

投保人或受益人应当在知道保险事故后10日内通知本公司。

如果投保人或受益人故意或者因重大过失未及时通知，致使保险事故的性质、原因、损失程度等难以确定的，本公司对无法确定的部分，不承担给付保险金的责任，但本公司通过其它途径已经及时知道或者应当及时知道保险事故发生或者虽未及时通知但不影响本公司确定保险事故的性质、原因、损失程度的除外。

第五部分 保险金申请与给付

第十七条 保险金申请

保险金申请人向保险人申请给付保险金时，应填写保险金给付申请书，并提交以下材料。

- （一）保险金给付申请书；
- （二）保险金申请人的身份证明；
- （三）护理费用发票及明细清单；
- （四）保险人认可医疗/鉴定机构专科医师出具的失能鉴定证明材料；
- （五）与保险事故相关的医疗病历、必需的病理检验、血液检验及其他科学诊断报告的诊断书或手术证明等；
- （六）保险金申请人能够提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等

有关的其他证明和资料。

若保险金申请人委托他人申请的，还应提供授权委托书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件。

保险金作为被保险人遗产时，必须提供可证明合法继承权的相关权利文件，如投保人与本公司对需提供证明、资料有其它约定的按约定执行。

申请的证明和资料不完整的，我们将及时一次性通知申请人补充提供有关证明和资料。

第十八条 保险金给付

本公司在收到保险金给付申请书及上述有关证明和资料后，将在5日内作出核定；情形复杂的，在30日内（但投保人、被保险人或者受益人补充提供有关证明和资料的期间不计算在内）作出核定。另有约定的按约定内容执行。

对属于保险责任的，本公司在与受益人达成给付保险金的协议后10日内，履行给付保险金义务。

本公司未及时履行前款规定义务的，除支付保险金外，会赔偿受益人因此受到的损失。

对不属于保险责任的，本公司自作出核定之日起3日内向受益人发出拒绝给付保险金通知书并说明理由。

本公司在收到保险金给付申请书及有关证明和资料之日起60日内，对给付保险金的数额不能确定的，根据已有证明和资料可以确定的数额先予支付；本公司最终确定给付保险金的数额后，将支付相应的差额。

第六部分 保险合同的解除

第十九条 保险合同的解除

在本合同有效期内，投保人可以申请解除本合同。

（一）投保人要求解除本合同时，须填写解除合同申请书并向本公司提供下列资料：

1. 保险单或其它保险凭证；
2. 投保人的有效身份证件或有效身份证明。

（二）投保人要求解除本合同的，自本公司收到解除合同申请书时起，本合同终止。

1. 保险责任开始前，投保人要求解除合同的，应当按保险费的0%向本公司支付退保手续费，本公司应当退还保险费；

2. 保险责任开始后，投保人要求解除合同的，本公司应当将已收取的保险费，按照合同约定扣除自保险责任开始之日起至合同解除之日止应收的部分后，退还未满期保险费。

投保人解除合同会遭受一定损失。

第七部分 其他需关注的事项

第二十条 合同内容变更

在本合同有效期内，经投保人和本公司协商一致，可以变更本合同的有关内容。变更本合同的，应当由本公司在原保险单或者其它保险凭证上批注或者附贴批单，或者由投保人和本公司订立书面的变更协议。

第二十一条 本公司合同解除权的限制

第十二条规定的合同解除权，自本公司知道有解除事由之日起，超过30日不行使而消灭。

第二十二条 争议处理

本合同履行过程中，双方发生争议不能协商解决的，可以达成仲裁协议通过仲裁解决，也可依法直接向法院提起诉讼。

与本合同有关的以及履行本合同产生的一切争议处理适用中华人民共和国法律（不包括港澳台地区法律）。

第二十三条 诉讼时效期间

保险金申请人向本公司请求给付保险金的诉讼时效期间为二年，自其知道或者应当知道保险事故发生之日起计算。

第二十四条 风险调节机制

本公司可与投保人协商建立动态风险调节机制，根据合同约定，采取合理方式，对保险期间的超额结余和政策性亏损等盈亏情况进行风险调节。

第八部分 释义

第二十五条 释义

【本公司】指紫金财产保险股份有限公司。

【被保险人】指本合同所附被保险人名册中所载人员。

【护理保险】指以因保险合同约定的日常生活能力障碍引发护理需要为给付保险金条件，为被保险人的护理支出提供保障的保险。

【观察期】被保险人经本公司指定的医疗或鉴定机构诊断确定符合护理状态之日起，不少于连续90天的期间。除另有约定外，本合同约定观察期为180天。

【经本公司认可的医疗或鉴定机构】当地社保审批认可的具有失能评估资质的医疗机构或专门的鉴定机构，接受护理保险经办机构委托，对参保人的失能状态进行专业评估，评估结果作为享受护理保险待遇的依据。

【护理费用】符合投保所在地社保部门规定范围内的床位费、护理服务费、护理设备使用费、护理耗材费用及其它经保险人认可的直接用于护理所需费用。其中护理服务包括清洁照料、睡眠照料、饮食照料、排泄照料、卧位与安全照料、病情观察、心理安慰、管道照护、康复照护及清洁消毒等服务项目。

【有效身份证件】

指由政府主管部门规定的证明个人身份的证件，如：居民身份证、按规定可使用的有效护照、军官证、警官证、士兵证等证件。

【专科医生】 专科医生应当同时满足以下四项资格条件：

1. 具有有效的中华人民共和国《医师资格证书》；
2. 具有有效的中华人民共和国《医师执业证书》，并按期到相关部门登记注册；
3. 具有有效的中华人民共和国主治医师或主治医师以上职称的《医师职称证书》；
4. 在二级或二级以上医院的相应科室从事临床工作三年以上。

【殴斗】 指因被保险人挑衅或故意行为而导致的打斗。

【醉酒】 指发生事故时当事人每百毫升血液中的酒精含量大于或者等于80毫克。

【毒品】 指中华人民共和国刑法规定的鸦片、海洛因、甲基苯丙胺（冰毒）、吗啡、大麻、可卡因以及国家规定管制的其它能够使人形成瘾癖的麻醉药品和精神药品，但不包括由医生开具并遵医嘱使用的用于治疗疾病但含有毒品成分的处方药品。

【酒后驾驶】 指经检测或者鉴定，发生事故时车辆驾驶人员每百毫升血液中的酒精含量达到或者超过一定的标准，公安机关交通管理部门依据《道路交通安全法》的规定认定为饮酒后驾驶或者醉酒驾驶。

【机动车】 指以动力装置驱动或者牵引，上道路行驶的供人员乘用或者用于运送物品以及进行工程专项作业的轮式车辆。

【无合法有效驾驶证驾驶】 指下列情形之一：

- （1）没有取得驾驶资格；
- （2）驾驶与驾驶证准驾车型不相符合的车辆；
- （3）持审验不合格的驾驶证驾驶；
- （4）持学习驾驶证学习驾车时，无教练员随车指导，或不按指定时间、路线学习驾车。

【无有效行驶证】指下列情形之一：

- （1）未取得有效行驶证；
- （2）机动车被依法注销登记的；
- （3）未依法按时进行或通过机动车安全技术检验。

【保险金申请人】指受益人或被保险人的继承人或依法享有保险金请求权的其他自然人。

【未到期保险费】未到期保险费=保险费×（1-保险经过日数/保险期间的日数），经过日数不足1 日的按1 日计算。

反洗钱条款

1. 共保体各方在共同承保保险金融产品时，应依法采取有效的客户身份识别措施，对于以下情况应确认投保人与被保险人的关系，核对投保人和被保险人、法定继承人以外其他指定受益人的有效身份证件或其他身份证明文件，并留存有效身份证件或者其他身份证明文件的复印件或者影印件。

（一）单个被保险人保险费金额人民币 2 万元以上或者外币等值 2000 美元以上且以现金形式缴纳的人身保险合同。

（二）单个被保险人保险费金额 20 万元以上或者外币等值 2 万美元以上且以转账形式缴纳的保险合同。

2. 保险经纪人应向保险人提供以下书面证明材料

（一）保险经纪人已按照反洗钱相关法律法规的要求，采取了客户身份识别和身份资料保存的必要措施。

（二）保险经纪人向保险人提供的客户信息，不存在法律制度、技术等方面的障碍。

（三）保险经纪人确保保险人在办理业务时，能立即获得保险经纪人提供的客户信息，还可在必要时从保险经纪人处获得客户的有效身份证件、身份证明文件的原件、复印件或者影印件。

3. 在协议有效期间，保险经纪人应采取持续的客户身份识别措施，关注客户及其日常经营活动、金融交易情况，及时提示客户更新资料信息。

（一）对于高风险客户或者高风险账户持有人，应当了解其资金来源、资金用途、经济状况或者经营状况等信息，加强对其金融交易活动的监测分析。客户为外国政要的，应采取合理措施了解其资金来源和用途。

（二）客户先前提交的身份证件或者身份证明文件已过有效期的，客户没有在合理期限内更新且没有提出合理理由的，应中止为客户办理业务。

4. 出现以下情况时，保险经纪人应当重新识别客户：

（一）客户要求变更姓名或者名称、身份证件或者身份证明文件种类、身份证件号码、注册资本、经营范围、法定代表人或者负责人的。

（二）客户行为或者交易情况出现异常的。

（三）客户姓名或者名称与国务院有关部门、机构和司法机关依法要求金融机构协查或者关注的犯罪嫌疑人、洗钱和恐怖融资分子的姓名或者名称相同的。

（四）客户有洗钱、恐怖融资活动嫌疑的。

（五）金融机构获得的客户信息与先前已经掌握的相关信息存在不一致或者相互矛盾的。

（六）先前获得的客户身份资料的真实性、有效性、完整性存在疑点的。

（七）金融机构认为应重新识别客户身份的其他情形。

5. 当客户在履行客户身份识别出现下列可疑行为时，保险经纪人应及时向保险人报告：

（一）客户拒绝提供有效身份证件或者其他身份证明文件的；

（二）对向境内汇入资金的境外机构提出要求后，仍无法完整获得汇款人姓名或者名称、汇款人账号和汇款人住所及其他相关替代性信息的；

（三）客户无正当理由拒绝更新客户基本信息的；

（四）采取必要措施后，仍怀疑先前获得的客户身份资料的真实性、有效性、完整性的；

（五）履行客户身份识别义务时发现的其他可疑行为。

上述可疑行为报告参照《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》（中国人民银行令〔2006〕第 2 号发布）及相关规定执行。

6. 在客户提出保单保全、理赔、给付等需求时，保险经纪人应按以下要求进行客户信息识别：

（一）在客户申请解除保险合同时，如退还的保险费或者退还的保险单的现金价值金额为人民币 1 万元以上或者外币等值 1000 美元以上的，保险公司应当要求退保申请人出示保险合同原件或者保险凭证原件，核对退保申请人的有效身份证件或者其他身份证明文件，确认申请人的身份。

（二）在被保险人或者受益人请求保险公司赔偿或者给付保险金时，如金额为人民币 1 万元以上或者外币等值 1000 美元以上，保险公司应当核对被保险人或者受益人的有效身份证件或者其他身份证明文件，确认被保险人、受益人与投保人之间的关系，登记被保险人、受益人身份基本信息，并留存有效身份证件或

者其他身份证明文件的复印件或者影印件。

7. 若客户资金或资产为信托财产的，应当识别信托关系当事人的身份，登记信托委托人、受益人的姓名或者名称、联系方式。

8. 保险人与保险经纪人互相间为履行反洗钱义务提供培训等必要协助。

9. 人民银行等监管机构对客户身份识别、客户尽职调查等予以修订或有新规定的，应按照最新监管规定执行。

消费者权益保护条款

一、消费者权益保护原则

甲乙双方应遵守《中华人民共和国保险法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《保险销售行为管理办法》等法律法规和监管机构关于消费者权益保护的规定，保护消费者的合法权益。

甲乙双方有权对对方消费者权益保护相关工作进行相互监督评价，接受消费者权益保护相关工作评价的一方应积极进行配合。若发现一方存在侵害消费者权益行为，另一方有权督促存在侵害消费者权益行为的一方进行整改。一方拒不整改或不积极整改的，另一方可单方面解除主协议，并将存在侵害消费者权益行为的一方机构列入其合作机构黑名单。对此造成的不利后果，由存在侵害消费者权益行为的一方承担。

二、信息披露

甲乙双方应当保障消费者的知情权，使用通俗易懂的语言和有利于消费者接收、理解的方式进行产品和服务信息披露，对产品和服务信息的专业术语进行解释说明，及时、真实、准确揭示风险。不得进行欺诈、隐瞒或者误导性的宣传，

不得作夸大产品收益或者服务权益、掩饰产品风险等虚假或者引人误解的宣传。乙方不得在甲方营业网点或者自营平台以甲方的名义向消费者推介或销售合作机构的产品和服务。因乙方及其业务人员的违规行为，给甲方及其客户造成的损失，由乙方承担。

三、适当性管理

对于乙方为保险中介机构的，乙方应协助甲方了解投保人的保险需求、风险特征、保险费承担能力、已购买同类保险的情况以及其他与销售保险产品相关的信息，并按照甲方确定的该投保人可以购买的保险产品类型和等级范围，委派合格保险销售人员销售该等级范围内的保险产品。在销售保险时，发现投保人具有下列情形之一的，乙方应当建议投保人终止投保：

- （一）投保人的保险需求与所销售的保险产品明显不符的；
- （二）投保人持续承担保险费的能力明显不足的；
- （三）投保人已购买以补偿损失为目的的同类型保险，继续投保属于重复保险或者超额保险的。投保人不接受终止投保建议，仍然要求订立保险合同的，乙方应当向投保人说明有关风险，并确认销售行为的继续是出于投保人的自身意愿。

四、信息安全管控

甲乙双方应有效保护消费者个人信息，在消费者授权同意的基础上共同处理消费者个人信息，严格控制超出合作范围的个人信息的获取、使用，确保不发生数据滥用或泄露。

五、服务连续性

乙方应确保服务的连续性，不得违法违规或违反双方约定中止服务。为保障服务连续性，在符合法律法规规定、监管要求和双方约定的情况下导致服务中止时，合作方应及时通知甲方，并提供解决方案，确保服务连续性，否则由乙方承

担一切后果和责任，若造成甲方和甲方消费者损失，由乙方承担赔偿责任，法律法规和监管另有规定除外。

六、投诉处理与纠纷解决机制

甲乙双方应建立投诉处理与纠纷解决机制。因合作业务发生消费纠纷的，甲乙双方应积极配合另一方妥善处理，对投诉事项进行核实；任何一方不得以未直接接到消费者投诉等理由怠于处理，因一方怠于处理，造成另一方或消费者损失扩大的，由该方承担一切后果和责任。若发现甲乙双方中的一方存在本合同项下违约行为的，一方可向另一方进行追责；因一方额外向另一方客户提供的本合同之外的增值服务发生消费纠纷的，由提供该增值服务的一方单方进行处理。

七、应急处置

甲乙双方应建立突发事件应急处置机制，制定应急处置预案以及应对突发业务中断等风险场景、明确业务恢复措施；及时通知对方并相互协助处理突发事件，尽快妥善处理突发事件。

八、违约责任承担

如果任何一方不履行协议义务或者履行协议义务不符合约定的，违约方应当承担赔偿责任。如果双方违约，双方应各自承担其违约行为给对方造成的损失。

