

保险经纪服务委托协议

重要提示：

您通过网络页面点击确认接受《保险经纪服务委托协议》(以下简称“本协议”),即视您与北京腾诺保险经纪有限公司(以下简称“乙方”或“本公司”)已达成本协议并接受本协议约定的全部内容。在您接受本协议之前,请务必审慎阅读、充分理解本协议各条款内容。

如您不同意本协议的任何内容,或者不理解任何条款的任意内容,请您不要点击确认接受本协议,您可以向本公司客服人员了解本协议内容(咨询电话:4000820555)。

甲方:投保人

乙方:北京腾诺保险经纪有限公司

第一条 甲方委托乙方作为保险经纪人,代表或协助甲方处理保险相关事宜。

第二条 委托及服务具体事项如下:

乙方将在尊重甲方的知情权及自主选择权的基础上,根据乙方的需求及选择,向乙方提供如下一项或多项服务(以下简称“本服务”),包括:

- 1、协助甲方向保险公司办理投保手续;
- 2、代收代付甲方的投保、退保保费和保险公司的理赔款;
- 3、为甲方提供保险期间的日常咨询;
- 4、协助甲方处理保险索赔事宜。

第三条 双方的权利和义务

(一) 甲方的权利和义务

- 1、 甲方同意委托乙方作为甲方的保险经纪人，有权享有乙方提供的本协议第二条约定的服务内容。
- 2、 使用本服务时，甲方确认是具有中华人民共和国法律规定的完全民事行为能力 and 民事行为能力，能够独立承担民事责任的自然人，或者是在中国大陆地区合法开展经营活动或其他业务的法人或其他组织。不具备前述条件的，甲方应立即终止使用本服务。
- 3、 甲方应当及时、真实、详尽地向乙方介绍与委托事项有关的情况，并提供与此有关的全部材料。
- 4、 甲方选择使用本服务，需按照银保监会相关监管规定和投保需要提供个人信息，甲方需保证所提供的信息是真实、合法、正确、完整的。
- 5、 **甲方使用本服务过程中，甲方对发出的所有指令的真实性、有效性、合法性承担全部责任，乙方依照甲方的指令进行操作，操作风险由甲方自行承担。**
- 6、 **甲方投保时，应使用甲方本人的账户进行保险费支付或者由甲方授权委托的其他人账户进行保险费的支付，当甲方通过乙方所投保保险通过乙方退保时，退保的保险费将会退回保险费原支付账户中。**
- 7、 **甲方应当履行如实告知义务，不提供虚假或不实信息，不隐瞒与委托事项及订立保险合同有关的重要事项。若甲方未履行如实告知义务，保险公司将有权解除保险合同，并对保险合同解除前发生的保险事故不承担保险责任。**
- 8、 **甲方在接受乙方所提供服务时应遵守所适用的法律法规，不得利用该等服务从事任何洗钱、欺诈、窃取个人信息、窃取商业秘密以及其他违法或违反公序良俗行为。**
- 9、 **甲方同意并认可，使用本服务时如因为不可抗力因素，造成乙方无法提供本服务，对此乙方不承担任何责任。**

(二) 乙方的权利和义务

- 1、 乙方接受甲方的委托作为甲方的保险经纪人，向甲方提供本协议第二条约定的服务内容。
- 2、 乙方应当遵守《中华人民共和国保险法》、《保险经纪人监管规定》、《互联网保险业务监管办法》等法律法规及监管部门的监管规定。
- 3、 乙方将根据甲方的需求和选择，为甲方提供保险经纪和咨询服务。
- 4、 为了更好地为甲方提供服务，乙方有权向甲方投保的保险公司取得甲方的个人信息（包括个人敏感信息）、保单状态、理赔进度等信息。（甲方收集乙方的具体信息详见《个人信息提供授权书》、《腾诺保险经纪隐私政策》）
- 5、 作为乙方向甲方提供本协议项下服务的对价，乙方有权依法向保险公司收取经纪费或经纪佣金，乙方不向甲方收取任何费用。
- 6、 乙方应当尊重甲方购买保险产品的真实意愿，不得在甲方向乙方明确表示解除本协议后擅自代理甲方办理保险业务，不得擅自修改甲方的业务指令，不得强制搭售其他产品或者服务。
- 7、 乙方不得排除或者限制甲方依法对其金融信息进行查询、删除、修改的权利。
- 8、 乙方不得排除或者限制甲方选择同业机构提供的保险产品或者服务的权利。

第四条 信息收集、使用与保护

3.1 为履行本协议，乙方将根据法律、法规及监管规定要求及代表、协助甲方处理保险相关事宜所需收集乙方信息，例如投保人、被保险人、受益人的姓名、身份证号码、电话号码、地址等信息。（甲方收集乙方的具体信息详见《个人信息提供授权书》、《腾诺保险经纪隐私政策》）

3.2 当甲方与乙方客服人员联系时，乙方会以通话录音及人工录入的方式记录甲方的姓名、联系方式、通话信息以及甲方的意见或建议，以便乙方处理纠纷、解决问题或向甲方反馈结果。如果甲方拒绝乙方收集此类信息，会导致甲方无法使用乙方的客服服务。

3.3 乙方可能为更好的向甲方提供产品、服务，或为改善维护现有的产品、服务，将所收集的信息与乙方的关联公司、合作保险公司及第三方服务供应商分享。（乙方向其他方提供甲方个人信息的相关约定详见《腾诺保险经纪隐私政策》）

3.4 乙方将严格遵守现行的关于个人信息、数据及隐私保护的法律法规，运用各种安全技术和程序以保护甲方的个人信息。

第五条 服务提示

5.1 甲方向乙方提供非本人信息时，应确保已经将前述行为告知前述信息主体，并取得其明确授权同意。

5.2 甲方投保保险产品的各项信息以与保险公司签订的保险合同载明为准，甲方负有如实告知义务，如需变更相关信息，需根据保险合同的约定更改。

5.3 甲方因购买的保险产品发生纠纷，由甲方与保险公司协商解决，乙方将给予必要的协助。

5.4 乙方提供的服务可能因无法控制或合理预见的情形发生中断，包括但不限于自然灾害、战争、社会动乱、行政命令、黑客攻击、网络故障等。

第六条 争议的解决与投诉

(一) 争议的解决

1、本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决，适用中华人民共和国大陆地区法律（不含港澳台地区）。

2、甲、乙双方就执行本协议发生的争议，应通过友好协商解决。如协商无效，任何一方可以向本协议签订地（即中国广东省深圳市南山区）具有管辖权的法院提起诉讼。

3、甲乙双方同意通过互联网平台参加庭审活动。

(二) 投诉

如果甲方发现乙方存在误导行为及其他损害甲方合法权益的行为，请注意保留书面证据或其他证据，可通过（电话：010-62671188-37356）向乙方投诉，或以书信、传真、电子邮件等方式，对乙方或经纪人所提供的服务提出建议或投诉。乙方将在接收到甲方的投诉后1个工作日内与甲方取得联系，及时协调解决甲方的问题，并告知甲方处理情况。

若上述投诉联系方式发生变化的，乙方将及时通过公告的方式向甲方公布。

第七条 通知

本协议项下的通知将采用书面形式，除中华人民共和国大陆地区法律（不含港澳台地区）另有强制性规定或本协议另有约定外，乙方可以通过电子方式或邮寄方式向甲方传递书面通知，电子通知的形式包括但不限于通过站内信、短信、电子邮件、电话、页面公告等。在采用电子方式进行书面通知的情况下，系统显示发送或页面展示成功当日即视为通知已送达。

第八条 本协议的生效、变更及终止

8.1 协议生效

本协议于甲方通过通过网络页面点击确认接受时生效，本协议自生效之时起对甲、乙双方具有法律约束力。

8.2 协议变更

鉴于互联网服务的特殊性，乙方有权根据业务需要单方面进行系统升级、服务升级，因此而导致修改本协议的，该等修改将通过公告的方式向甲方发出修改申请，经甲方通过网络页面点击确认接受时修改生效。

8.3 协议解除与终止

甲方在使用本服务的过程中，如果有下列情形发生，乙方可以单方面解除本协议：

- (1) 冒用他人名义、盗用他人账户使用本服务的；**
- (2) 为非法目的使用本服务的；**
- (3) 从事任何可能侵害平台系统、资料之行为；**
- (4) 违反任何法律法规的；**

(5) 监管机构认为乙方提供的服务不再符合相关监管规定的。