

韦莱保险经纪有限公司

客户告知书（个人健康险版）

2019年7月

重要提示：感谢您选择韦莱保险经纪有限公司（简称“韦莱韬悦”，“我们”）为您提供保险经纪服务。

为维护您自身的权益，在点击确认“已阅读并同意本告知书内容”之前，请您认真阅读本告知书。如您对告知书有任何疑问，可向我们的业务人员咨询。

如您点击“已阅读并同意”按钮（以下简称“同意按钮”），即表示您完全理解且自愿接受本告知书的内容。本告知书自您点击同意按钮后生效，您应按照本告知书的约定履行相应的义务，亦有权行使相应的权利。

适用范围

除另有协议约定，本文件旨在描述我们的专业关系和我们会为您提供服务。

本告知书适用于韦莱韬悦及韦莱韬悦分支机构所在地的客户，您或被保险人的长期居住地需在韦莱韬悦所在地城市方可使用我们提供的保险经纪服务。

本文件中“韦莱韬悦”，“我们”，“我们的”均指韦莱保险经纪有限公司。

本告知书的条款阐明了我们双方的关系，以及我们的监管和法定责任，请您仔细阅读。

特别提醒您注意以下章节：

– 您的责任；

– 我们的收费；

– 关联关系；

– 利益冲突；

– 投诉。

简介和状态披露

我们是一家独立的保险中介和风险管理咨询机构，受中国银行保险监督管理委员会监管（<http://www.cbirc.gov.cn>），日常业务活动遵循公司建立的规章制度。

我们的集团母公司是 Willis Towers Watson PLC，它在爱尔兰共和国注册，并在纳斯达克证券交易所上市。在本文件中，Willis Towers Watson PLC，其子公司及合资公司分别称为 Willis Towers Watson Company，合称为 Willis Towers Watson Companies。

我们承诺，在服务提供过程中将始终致力于实现您的利益。

我们不提供有关税务、会计、法规或法律事务（包括制裁）方面的建议。如果您有相关需要，应该另行寻求专业咨询。

提供的核心服务

投保

我们基于您的利益和授权，为您与保险公司订立机动车辆保险合同提供保险经纪服务。我们不是保险人的代理人。**您点击同意按钮即视为您同意我们为您推荐保险人以及相应的保险产品。**

作为您的保险经纪人，我们乐意回答您对于您将购买的保险的任何问题。您需要仔细阅读保险保障信息，如果承保范围和条款与您的实际需求不符，或您对保障范围、条款或承保条件有任何疑问，请您立即终止操作并联系我们。

保险合同文件将由保险人呈送给您。如果保险合同有变更或批改，亦将由保险人直接与您联系处理并呈送合同文件。

电子交易

作为电子系统的用户，我们在使用前必须同意网络设备供应商的条款。在使用电子系统的过程中，网站条款也会约束我们所代表的客户。有时，这样的条款会改变向网站提交或从网站获得的信息和文档的所有权和使用许可。您同意我们之间的业务安排将通过电子交易方式进行，您点击同意按钮即表示您已经完全了解电子交易的风险，并能够承担由此可能带来的损失。

保险人

我们利用公共信息，包括认可的评估机构提供的资料，评估所推荐的保险人的财务稳定性。但在任何情况下，我们都不扮演保险人的角色，也不为保险人的偿付能力提供任何保证或担保。因此，保险人是否合适将由您决定。如果您有任何疑问，请联系我们。

理赔

发生赔案后，您可以直接向承保的保险公司进行索赔。

您的责任

投保单

请您据实填写投保单、保险问卷或类似文件。我们可以提供指导，但我们不能代替您完成填写工作。

信息披露

您应本着最大诚信原则，向保险人披露一切可能对保险需求产生重大影响的信息和资料，或者可能影响保险人接受业务、确定保单适用条款及/或保障成本的信息。该义务同样适用于初次投保、续保、修改保单等情形。您有义务全面坦诚地回答保险人所要求的信息。我们在此告知客户，虽然保险人有询问的义务，但是

您作为投保人或被保险人仍需要注意全面如实地履行告知义务，因为如果未能充分披露事实信息可能会导致保险人主张保险合同无效或拒绝赔偿责任。

对于因您导致的延迟或未能准确完整提供这些信息，以及因提供虚假信息所可能产生的任何后果，我们不承担责任。

当您对重要信息的披露有疑问，或担心我们不清楚某些重要信息时，或对披露政策的适用责任有任何疑问，请随时联系我们。

您的保险合同

请您在投保前仔细审阅保险合同文件，以确定其准确地反映了保障范围、条件、限额和您要求的其它条款。**您应重点关注保险责任、责任免除、受益人、保险事故通知、保险金申请、保险金给付、保险费的交纳、续保、合同解除与合同效力终止、说明与如实告知、年龄性别错误、合同内容变更、联系方式变更、争议处理、保险事故鉴定等内容。**

如您对条款内容有任何疑问，可要求我们的业务人员对保险条款进行详细解释。您应该在仔细阅读并充分理解保险条款内容的情况下独立做出是否购买产品的判断，并将自行对选购保险产品的行为、风险及后果承担全部责任。

保险索赔

您有责任审核保单所载的索赔期限的限制条件，必要时通过法律诉讼进行索赔。我们不能代您进行法律诉讼或达成相关协议，亦不为您是否及何时采取这种措施提供建议。我们建议您就这些问题征询您的法律顾问的意见。

因此，请仔细阅读保险合同内的索赔条款，如果您没有及时报告赔案，可能会影响索赔。此外，您应保留所有的保险合同、保险文件和赔案报告指引。

情况变化

若情况发生变化，可能影响到我们为您提供服务或影响您保险合同的保障范围，您应于合理且实际可行时间内尽快通知我们或保险人。

保费支付

保险公司在收到保费后才能签发保单，请您务必按照与保险人的约定及时支付保费。我们没有义务为您向保险人垫付保费。

电子通讯

我们与您，以及我们与为您提供服务所需要的第三方之间可能以电子邮件方式联系，有时还将附加其它电子附件。同意以这种方式通讯，表明我们和您都接受其内在的风险（包括通讯资料被拦截或非法获取，通讯发生讹误，通讯被病毒或其它有害装置损害）。尽管我们的系统有适当的病毒检查程序，您仍有责任对收到的所有电子文件进行病毒检查。您也有责任检查收到的电子文件是否完整。如发生争议，双方都不得对电子文件可以作为法律证据的做法提出异议，并以韦莱韬悦通讯系统中的电子通讯和文件资料纪录作为最终的纪录。

您还应知晓韦莱韬悦的安全系统装置会过滤包括但不限于以下后缀的附件：.rar, .text, .vbs, .mpeg, .mp3, .cmd, .cpl, .wav, .exe, .bat, .scr, .mpq, .avi, .com, .pif, .wma, .mpa, and .mpg。我们不能接收带有上述附件的电子邮件，系统也不会发送信息告诉您它们被过滤。

我们的收费

我们为您提供保险经纪服务的酬金是经纪费。经纪费按照保费一定的百分比计算，由与您签订保险合同的保险人支付。

通常经纪费在保险合同生效时获得。除非另有约定，我们有权保留合同期间我们所安排的保险合同的经纪费，包括您保险合同已经终止，保险公司按比例退还净保费的情况。

为了您的利益，我们可能会适时使用其它方，如推介人、经纪人或再保险中介等。这些机构可能会因为其在您为我们提供产品和服务时所起的作用或者他们向我们提供和您相关的服务而获得或分得佣金。当我们与这样的第三方分成时，我们确认您所支付的报酬并不会因为我们需要向其分成而增加。

责任限额

对于因违反合同、疏忽、违反法定责任，或因本告知书引起或相关的索赔，或由此服务提供引起的其它赔偿，韦莱韬悦或其附属机构的累计责任限额为：

- (i) 由韦莱韬悦的疏忽所造成的人身伤害或死亡，无限额；**
- (ii) 韦莱韬悦的任何欺诈行为（包括盗窃或非法侵占），或故意违约，无限额；**
- (iii) 关于其他索赔，韦莱韬悦的累积赔偿责任限于 6000 万人民币；**
- (iv) 韦莱韬悦在任何情况下都不就任何间接损失承担任何责任。**

数据保护及保密

我们始终会将所掌握的关于您的信息作为保密信息处理。我们不会未经您事先同意向其他人披露我们掌握的关于您的任何信息，除非：(i) 根据法律或监管机构的要求，我们必须披露；(ii) 根据保险人、查勘员、公估人、IT 服务供应商和行政管理服务供应商和类似机构的要求，我们需要及时披露；(iii) 根据公估人、律师或者其他类似方的要求，我们需要披露；(iv) 为了向您提供服务或保证业务管理、开发或运作的有效性向韦莱韬悦内部机构披露。

除了以上所述，您同意我们将从保险人处获得您的“个人数据”（包括“个人敏感数据”，如姓名、性别、身份证明文件类型、证件号码、地址、联系方式等）以及与保险合同有关的信息。您同意 (i) 我们可以使用您的信息用于匿名的行业统计并与第三方分享。除了在匿名基础上并作为行业之间比较之用，未经您同意，我们不会透露专门针对您的保密信息；(ii) 为了您的保险安排，我们与保险人分享您的信息。

鉴于您向我们提供的信息中有“个人数据”，我们会始终依照相关适用的信息保护法律处理。您同意我们或者韦莱韬悦的其他内部机构为了下述目的持有和使用相关信息：(i) 为了向您提供服务；(ii) 为了韦莱韬悦业务管理、开发或运作的需要；(iii) 在中国以外可能没有数据保护法的任何国家，为了前述目的使用相关信息。

您同意个人数据的信息（包括个人敏感信息）可以被我们按照本告知书预定的方式和目的合法使用或披露。您也需要确保您向我们提供的该等信息与上述目的有关，并且可靠、真实、完整、并且是最新的。

商业道德

我们不容许在自身活动及开发业务的活动中存在不道德的行为。我们将遵守所有适用的法律、法规、规章和会计准则。

制裁政策

不同业务会因为诸多复杂的情况适用不同的制裁政策，包括所有权、交易结构、控制权、所在地理位置以及员工国籍都可能会对其造成影响。我们在任何情况下均无法就制裁制度的适用性给您提供法律或法规意见，也不能担保或以其它方式保证现有或将来制裁制度下任何保险人所处的境况。因此，制裁的适用性仍是您需关注的一个问题，您应就此采取您认为合适的法律意见。如果您的保险需求涉及受制裁地区或与制裁有任何关系，您应告知我们。

我们将遵守所有适用的制裁制度和法规（无论是现行的还是将来执行的）。如果所适用的制裁法律要求，我们可能需采取某些措施，包括但不限于冻结适用相关政策的机构或个人的资金。对于可能有自己的制裁政策限制和约束的第三方（包括但不限于银行和外汇机构），我们不会对其行为承担任何责任。

关联关系

在中国境内（港、澳、台地区除外），我们及我们的高级管理人员与经纪业务相关的保险公司、其他保险中介机构不存在关联关系。

利益冲突

在我们处理其它事务过程中，有时可能发生利益冲突。比如，我们可能受某保险人委托代聘公估人；或者我们有两个客户，他们之间存在利益冲突。

我们已制定冲突管理程序，尽力避免利益冲突的发生。但是当冲突无法避免时，我们会透彻地解释我们的立场，同时按照不偏袒任何一方的原则处理这样的情况。

保险市场是很复杂的，可能存在一些本告知书中未提及的关系而形成的利益冲突。在任何情况下，我们都致力于实现您的最佳利益。如果利益冲突无法合理解决，我们将退出，除非您希望我们继续为您提供服务，并以书面形式表示同意。

投诉

如果您因任何原因投诉我们的服务，请先向您的业务经办人员提出。当然，您也可以联系我们的合规主管，联系地址：中国上海世纪大道1198号世纪汇一座11楼，邮编：200122。我们会告知您处理投诉的人员并向您呈递我们的投诉处理程序。如果您对投诉处理结果不满意，您有权向我们的监管机构申诉，地址为中

国北京市西城区金融大街 15 号中国银行保险
监督管理委员会，邮编：100140。

您同样也可致电评价我们的工作。投诉热线
400-113-5118，可在我们的网站上找到。
<http://www.willistowerswatson.com>

服务终止

您或我们均可提前一个月以书面方式（或其它
约定方式）通知对方终止我们的服务，在服务
终止的情况下，我们仍有权就已安排的保单收
取有关的经纪费或其他费用（如有）。

修订

您同意我们有权以书面通知或修改条款的方式
修订本文件。任何修改自通知后立即或在指定
日起生效。如有任何修改，我们会至少提前十
个工作日告知您。

完整协议

本文件及其修订内容构成完整协议，我们将依
此为您提供保险经纪服务。除非得到书面签署
或同意，否则其他备选条款均无效。

洗钱和犯罪收益

为遵守适用的反洗钱规定，我们可能要求客户
确认（或再确认）其身份资料。在您成为我们
的客户时，或已经成为我们的客户一段时间后，
或在检查投保单时，我们可能需要您确认（或
再确认）身份资料。我们可能会与韦莱韬悦的
其他机构，或在必要时与监管机构或执法部门
共享。敬请注意，我们不能向您披露任何关于
我们所知的或所怀疑的洗钱行为的报告，包括
已经作出报告的事实。

我们建立专门系统保护我们的客户和我们自己
免遭欺骗或其它犯罪行为的损害，我们可能利
用第三方服务来识别和确认客户身份。客户信
息可以用来防止犯罪及追踪相关责任人。我们
可能将您的详细信息与金融犯罪数据库进行比
对。如果提供了错误或不真实的资料，我们可

能必须将这些情况上报给需要使用这些资料的
监管机构。

第三方权利

除非双方另有书面约定，本告知书条款不
得由任何除 Willis Towers Watson Companies
以外的第三方强制执行。

司法管辖

本告知书中调整我们双方关系的条款，受中
华人民共和国相关法律法规的管辖和解释，所
产生的任何争议只受中国人民法院的管辖。您
与我们就执行本告知书发生争议的，可通过友
好协商解决。协商不成，可向韦莱韬悦所在
地有管辖权的人民法院提起诉讼。

2019 年 7 月 1 日

联系方式

韦莱保险经纪有限公司

业务范围：在全国区域内（港、澳、台除外）
为投保人拟订投保方案、选择保险人、办理
投保手续；协助被保险人或者受益人进行索
赔；再保险经纪业务；为委托人提供防灾、
防损或者风险评估、风险管理咨询服务；中
国银行保险监督管理委员会批准的其他业
务。

经营保险经纪业务许可证机构编码：

260201000000800

住所：中国上海浦东新区世纪大道 1198 号
世纪汇一座 11 楼

邮编：200122

电话：+86 21 50298088

传真：+86 21 50298000

网址：www.willistowerswatson.com

上海分公司

地址：上海浦东新区世纪大道 1198 号世纪汇
一座 11 楼
邮编：200122
电话：+86 21 50298088

北京分公司

地址：北京市朝阳区东长安街建国门外大街乙
12 号双子座大厦西塔 18 层
邮编：100022
电话：+86 10 56572288

广州分公司

地址：广州市天河区天河路 208 号粤海天河城
大厦第 31 层 04B 房
邮编：510620
电话：+86 20 22081988

深圳分公司

地址：深圳市福田区中心四路 1 号嘉里建设广
场第一座 8 层 01、02 室
邮编：518048
电话：+86 755 23373999

南宁分公司

地址：南宁市金湖路 59 号地王国际商会中心
第 30 层 L 室
邮编：530022
电话：+86 771 5530218

杭州分公司

地址：杭州市江干区城星路 111 号钱江国际时
代广场 2 号楼 1408 室
邮编：310016
电话：+86 571 87633236

成都分公司

地址：成都市锦江区人民南路二段 18 号川信
大厦 13 层 1-2 号
邮编：610016
电话：+86 28 82003922

昆明分公司

地址：昆明市盘龙区北京路 898 号昆明颐高数
码中心（二期）综合楼 B 座 16 楼 16E、16D
邮编：650021
电话：+86 871 68274718

南京分公司

地址：南京市鼓楼区中央路 201 号金茂广场南
楼 1205 室
邮编：210009
电话：+86 25 83347169

西安分公司

地址：西安高新区锦业路 1 号都市之门 C 座 7
层 10709 室
邮编：710065
电话：+86 29-88337720

济南分公司

地址：济南市历下区泺源大街 150 号中信广场
A 座 1119
邮编：250011
电话：+86 531 85181108

天津分公司

地址：天津市河西区马场道 59 号增 1 号平安
大厦七层 C 单元
邮编：300061
电话：+86 22 83866969