

互联网保险业务信息披露

一、投保流程

（一）投保前咨询

投保人可通过以下方式咨询投保流程：

方式一：拨打史带保险全国统一客服热线 40099 95507

方式二：登入公司官网或自营网络平台查看投保流程说明

（二）意外健康险官网购买流程

1、新用户注册

投保人若是新用户，应在官网进行注册。注册流程如下：

1) 点击【服务中心】后，进入账户登录页面；

2) 点击【去注册】后，进入注册页面，在方框中填写所需信息，点击【注册】即可注册成功。

2、点击购买

点击官网产品对应的【查看详情】，可了解所购产品的保费、保障期间、保障内容、保险条款、公司偿付能力情况、注意事项等信息。

3、填写投保信息

在产品详情页点击【立即投保】后，提示进入投保流程页面，记录操作；要求逐一对【投保须知】【责任免除】【特别声明】【产品条款】进行阅读，点击【确认并同意】后，进入填写投保信息，填写投保人和被保险人的个人信息和保单生效日期等信息。

4、确认授权个人信息

填写个人信息时，点击提示弹出框【弹出框内容主要为：收集、处理及使用您的个人信息，已征得您的同意，获得您授权。未经您的同意或授权，不会将客户信

息用于所提供保险服务之外的用途，法律法规另有规定的除外】并确认。

5、确认付款

核对订单内容无误后，按照流程指引，选择有效的支付平台完成保费支付。原则上应要求投保人使用本人账户支付保费【可系统设置提示】。

6、电子保单和发票

电子保单将通过电子邮件发送到投保人预留邮箱。投保人可以前往官网进行保单验真。如您需发票，可在线自助申请，或联系史带保险的客服专员，服务专线 40099 95507。

7、保单原件和发票

保单生效后若需要保单原件及发票，可拨打客服热线 40099 95507 联系客服专员获取。史带保险将在确认承保并接到要求纸质保单 5 个工作日内为您递送，届时您收到发票和保单原件的同时，将需要支付相应的快递费用。

（三）责任险官网购买流程

1、点击查看产品信息

点击官网产品对应的【查看详情】，可了解所购产品的保费、保障期间、保障内容、保险条款、公司偿付能力情况、注意事项等信息。

2、填写投保信息

在产品详情页点击【立即投保】后，提示进入投保流程页面，记录操作；要求逐一阅读【投保须知】【责任免除】【特别声明】【产品条款】，点击【确认并同意】后，进入填写投保信息，填写投保人和被保险人的个人信息和保单生效日期等信息。

3、确认付款

核对订单内容无误后，按照流程指引，选择有效的支付平台完成保费支付。

4、电子保单

电子保单将通过电子邮件发送到投保人预留邮箱。投保人可以前往官网进行保单验真。

5、保单原件和发票

保单生效后若需要保单原件及发票，可拨打客服热线 40099 95507 联系客服专员获取。

（四）财产险、工程险官网购买流程

1、点击查看产品信息

点击官网产品对应的【查看详情】，可了解所购产品的保费、保障期间、保障内容、保险条款、公司偿付能力情况、注意事项等信息。

2、填写投保信息

在产品详情页点击【立即投保】后，提示进入投保流程页面，记录操作；要求逐一对【投保须知】【责任免除】【特别声明】【产品条款】进行阅读，点击【确认并同意】后，进入填写投保信息，填写投保人和被保险人的个人信息和保单生效日期等信息。

3、确认付款

核对订单内容无误后，按照流程指引，选择有效的支付平台完成保费支付。

4、电子保单

电子保单将通过电子邮件发送到投保人预留邮箱。投保人可以前往官网进行保单验真。

5、保单原件和发票

保单生效后若需要保单原件及发票，可拨打客服热线 40099 95507 联系客服专员获取。

（五）保险中介机构平台购买流程

按照保险中介机构平台保险产品购买流程指引操作。

二、该网站保险计划由史带财产保险有限公司销售、承保。

史带财产保险有限公司目前在上海、北京、苏州、宁波、青岛、重庆、江苏省、浙江省、福建省、安徽省、广东省、湖北省设有相关分支机构，您通过本平台购买的保险产品，后续变更与理赔事务均可通过史带财产保险有限公司客服热线 40099 95507 协助您办理。

三、史带财产保险有限公司综合偿付能力、风险综合评级等相关监管评价信息详见 **史 带 官 网**：
<https://www.starrchina.cn/Information%20Disclosure/details.html?cid=43>，**付能力充足率已达到监管要求。**

四、投保咨询方式：40099 95507 或查看网站投保流程说明。

您可以通过以下方式自助进行保单查询：

查询热线：40099 95507

查询网址：

意外健康险保单号以 01 开头，第 20 位是 C 或 D，点此进入意外健康险保单验真查询系统：<http://policy.starrchina.cn/>；

意外健康险保单以 01 开头，第 20 位是 E，点此进入保单验真查询系统：
<http://starr.ssi666.com/ins-plus/policyManageController//starrPoilcyQuery/>；

责任险保单出单 1-2 天后，点击进入责任险保单验证查询系统：
<http://queryservice.starrchina.cn:8080/claimcase/nocar/>。

五、投诉方式：

•致电史带保险全国统一客户服务热线：40099 95507；

•发送电子邮件至史带保险客服邮箱：starr_advice@starrchina.cn；

•亲临或寄信至史带保险在华各分公司的客户服务柜台。（请参照各分公司联系方式）

附各分公司联系方式：

公司名称	地址	电话
总部	中国（上海）自由贸易试验区福山路 500 号 25 层 01-04 单元	021-38295888
上海分公司	上海市浦东新区浦电路 577 号 3 层 308、309 单元	021-38295957
上海自贸试验区分公司	上海市浦东新区福山路 500 号（城建国际中心）25 层 05 室	021-38295917
北京分公司	北京市朝阳区永安东里 16 号 CBD 国际大厦 17 层 09、10 单元	010-65664800
江苏分公司	江苏省南京市建邺区庐山路 188 号 712 室（电梯编号楼层 10 楼 1012 号房）	025-66006138
苏州分公司	江苏省苏州市工业园区苏州大道西 205 号尼盛广场 1107 室	0512-65221888
浙江分公司	浙江省杭州市下城区环城北路 208 号（坤和中心）1004 室	0571-85155257
宁波分公司	浙江省宁波市鄞州区河清北路 369 号（新府银座）603 室	0574-87011016
青岛分公司	山东省青岛市市南区香港中路 9 号香格里拉中心（办公楼）2501 室	0532-89071306
福建分公司	福建省福州市鼓楼区古田路 60 号福晟财富中心 12 层 1202 单元	0591-63515510
安徽分公司	安徽省合肥市濉溪路 116 号信达大厦 8 层	0551-62851300
广东分公司	广东省广州市珠江新城珠江东路 28 号（越秀金融大厦）2709-2710 室	020-61846022
重庆分公司	重庆市渝中区解放碑民族路 188 号环球金融中心 20 层 5-2 单元	023-81157195
湖北分公司	湖北省武汉市武昌区中北路 9 号长城汇 T2 号写字楼第 29 层 R1 单元	027-59515905

六、合同变更：

1、投保人通过官网购买的保险产品，后续变更事宜可通过客服热线 40099 95507 协助办理。【变更事宜包括：保单退保、批改投保人信息、批改被保险人信息、

批改受益人信息等】

2、投保人提交批改申请及所需资料，发送至保险公司保全服务邮箱 insurance-operation@starrchina.cn，保险公司收到材料后五个工作日进行审核。审核不通过的，保险公司邮件回复申请人补充资料；审核通过的，后办理相应变更手续，邮件回复结果并将变更结果邮件回复申请人。

3、增收保费的，客户使用银行转账方式全额付款至公司账号，公司成功收取保费后将电子版本的批单或最新版保单发送至客户邮箱。

4、退还保费的，公司经由银行转账的方式，直接退还至原交费账户或投保人本人其他真实账户。

七、保险合同变更所需材料：

- 变更申请表，需个人投保人亲笔签名或企业投保人盖章，写明变更理由；
- 投保人证件影像件；
- 被保险人投保证件影像件；
- 保单/发票原件（如有）；
- 收款人（即：投保人）借记卡影像件，注明开户银行信息（需精确到支行）；
- 旅行未出行证件（如有）。

八、个人信息保护：

本公司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，采取充分的技术手段和制度管理，保护您提供的个人信息、数据和隐私不受到非法的泄露或披露给未获授权的第三方。

收集、处理及使用个人信息应遵循合法、正当、必要的原则，保证信息收集、处理及使用的安全性和合法性。

收集、处理及使用个人信息，应征得客户同意，获得客户授权。未经客户同意或授权，不得将客户信息用于所提供保险服务之外的用途，法律法规另有规定的除外。

九、未成年人信息保护：

我们非常重视对未成年人个人信息的保护。我们将根据国家相关法律法规的规定保护未成年人的信息的保密性及安全性。若您是 18 周岁以下的未成年人，在使用我们服务前，请务必事先取得您的家长或法定监护人的书面同意，我们亦将在收集未成年人的个人信息前，征得未成年人监护人的同意。对于经监护人同意而收集儿童个人信息的情况，我们将仅在受到法律允许、监护人明确同意或者保护未成年人所必要的情况下使用或披露此信息。若您是非未成年人的监护人，当您对您所监护的未成年人的个人信息有相关疑问时，请通过本政策中的联系方式与我们联系。

十、交易信息和交易安全的保障

（一）技术保障方面：

- 1、 我司系统对于所有交易信息，在传输过程中均为加密传输；
- 2、 对于我司的网络交易系统，设立了网络防入侵检测和页面防入侵保护；
- 3、 对于信息系统的数据处理，导出，使用时均会作数据脱敏处理，防止未经授权的人员得到相关交易信息；
- 4、 数据库开放审计功能，对于修改记录，均有审计记录可查。

（二）制度保障方面：

- 1、 交易系统有完善的授权机制，未经授权的用户无法访问相关数据；
- 2、 员工和涉密岗位均签定保密协议；
- 3、 公司有完善的信息安全保护制度，防止信息泄露。

十一、理赔流程

（一）意外健康险：

旅行险

- 1、如果您在旅行途中发生意外事故，无论在境内或境外急需获得医疗救援服务，可以拨打史带保险救援机构服务热线 +86 400- 820- 7031/（+86 21）3829 5959，史带救援服务机构会第一时间根据您的保单承保范围，为您提供医疗安排，

提供运送或送返，提供医疗费用担保等救援服务，并直接与医院或其它服务机构结算费用。您还可以享受史带保险为您提供的各种救助服务。

2、案件索赔可在线下载索赔申请表《意健险索赔申请书》(<http://policy.starrchina.cn/down/>)或拨打全国统一服务热线 40099 95507 (周一~周五 09:00-17:30)索取申请表，完整填写索赔申请表，连同相关索赔材料递交理赔部申请，或直接在线申请理赔。

3、理赔材料提交途径：

(1) 通过官网 www.starrchina.cn 进入在线理赔系统，或者关注“史带保险 STARR”公众微信号点击“自助服务-自助理赔”。(自助理赔仅限于以下险种：旅行延误、行李延误、拒签)

(2) 将索赔申请表及相关索赔材料寄送至：上海市浦东新区福山路 500 号城建国际 25 层 意健险理赔部 电话：40099 95507。

4、史带保险将及时处理索赔，收到索赔材料后：索赔材料齐全、符合保险责任的，10 个工作日内结案并安排支付理赔款；索赔材料不齐全、不符合保险责任的或存在其它问题的，10 个工作日内联系客户告知处理进度和后续安排。

意外险

1、在线下载索赔申请表《意健险索赔申请书》(<http://policy.starrchina.cn/down/>)或拨打全国统一服务热线 40099 95507 (周一~周五 09:00-17:30)索取申请表，完整填写索赔申请表，连同相关索赔材料递交理赔部进行申请。

2、理赔材料提交途径：将索赔申请表及相关索赔材料寄送至：上海市浦东新区福山路 500 号城建国际 25 层 意健险理赔部 电话：40099 95507。

3、史带保险将及时处理索赔，收到索赔材料后：索赔材料齐全、符合保险责任的，10 个工作日内结案并安排支付理赔款；索赔材料不齐全、不符合保险责任的、或存在其它问题的，10 个工作日内联系客户告知处理进度和后续安排。

个人责任部分

1、如发生个人责任事故，请拨打全国统一服务热线 40099 95507 报案，并索取索赔申请表。请谨记未经史带保险书面同意，切勿主动建议、许诺支付、或承认对第三方负有责任或对损失达成和解。同时尽可能对事故现场和损失情况拍摄照

片，并立即采取必要的临时措施以阻止损失扩大并保留有关凭证以供理赔需要。如有必要，请立即向警方报案。如事故是由第三方责任引起，请不要放弃追究第三方责任的权利。

2、理赔人员会在一个工作日内联系报案人给予处理指引，如有需要，将安排损失查勘，请全力协助查勘人员的工作。

3、按照理赔人员指导或者索赔申请书中指引准备完理赔材料后，将索赔申请表及索赔材料寄送至：上海市浦东新区福山路 500 号城建国际 25 层 意健险理赔部 电话：40099-95507。

4、史带保险将及时处理索赔，收到索赔材料后：索赔材料齐全、符合保险责任的，10 个工作日内结案并安排支付理赔款；索赔材料不齐全，10 个工作日内联系客户告知处理进度和后续安排。不符合保险责任的，将在收到完整材料后 30 日内做出核定。

(二) 责任险：

雇主责任险

1、拨打全国统一服务热线 95507（周一~周五 09:00-17:30）或直接在线申请理赔；

2、理赔材料提交途径：

将索赔材料寄送至：中国上海市浦东新区浦东大道 2000 号阳光世界大厦 28 楼 (200135) 上海德理诚保险公估有限公司 朱晴 (8621) 6855 6080 分机 815；

3、史带保险将及时处理索赔，收到索赔材料后：5-7 个工作日告知需要补充的材料或通知赔款金额，确认赔款金额后 10 个工作日内结案并安排支付理赔款；索赔不符合保险责任的，保险公司将在收到完整材料后 30 日内做出核定，并于核定后 3 日内告知。

其他责任险

1、95507（周一~周五 09:00-17:30）索取申请表后递交理赔申请；

2、理赔材料提交途径：

报案后史带理赔人员或公估人员将与报案人进行联系，告知所需要的理赔材料和邮寄地址，并视赔案的情况进行现场查勘；

3、史带保险将及时处理索赔，收到索赔材料后：索赔材料齐全、符合保险责任

的，30个工作日内结案并安排支付理赔款；索赔材料不齐全、不符合保险责任的、或有其它问题存在的，10个工作日内联系客户告知处理进度和后续安排。

十二、保险产品销售区域范围

旅行险、意外、其他险：保险计划的销售区域范围为全国。

家财险、雇主责任险：保险计划由史带财产保险有限公司承保，史带财产保险有限公司目前在上海、北京、苏州、宁波、青岛、重庆、江苏省、浙江省、福建省、安徽省、广东省、湖北省设有相关分支机构。本保险计划仅在史带保险上述取得经营许可的区域销售。如您所在区域不在史带保险上述经营区域内，史带保险将不会接受您的投保申请。

十三、投保人或被保险人对于保险公司或其代理人询问的告知事项应据实说明

订立保险合同时，史带保险或其代理人就保险标的或者被保险人的有关情况提出询问的，投保人应当如实告知。

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，足以影响史带保险决定是否同意承保或者提高保险费率的，史带保险有权解除保险合同。

具体如实告知义务以及违反义务的后果请参见具体保险产品所适用保险条款中的相关规定

十四、经营互联网保险业务网站信息

披露机构全称：	史带财产保险股份有限公司
披露机构简称：	史带财险
经营互联网保险业务的网站名称：	史带财险官方旗舰店 史带财险商险官方商城 亚马逊保险加速器专属商城 连连国际 X 史带财险联合推广商城 史带财险 X 船长 BI 联合推广商城
经营互联网保险业务的网站地址：	http://pc-store.starrchina.cn/pcmall/ http://ecommerce.starrchina.cn/ http://amazonshop.casualty.starrchina.cn/ http://27129.casualty.starrchina.cn/ http://27147.casualty.starrchina.cn/

经营互联网保险业务的微信公众号名称:	公众号: 史带保险 STARR
经营互联网保险业务的备案号:	沪 ICP 备 12009748 号-2
客户服务及消费者投诉电话:	40099 95507
中国保险行业协会官方网站上的信息披露访问链接	http://icid.iachina.cn/?columnid_url=201509301401

十五、关于线上服务的情况说明

目前我公司部分业务无法在线完成批改、保全、退保、理赔,如您有相应需求,可联系我公司落地分支机构或线下合作机构的相关人员。如所在地无分支机构可能存在服务不到位的情况,您可以拨打 **4009995507** 客服热线。