Lockton Companies (China) Insurance Brokers Limited

诺德(中国)保险经纪有限公司

Terms of Business

委托合同条款

LOCKTON®

客户告知书

尊敬的客户：您好！

诺德（中国）保险经纪有限公司（“诺德中国”）是一家经国家金融监督管理总局批准设立并受其监管的保险经纪机构。我司根据《保险法》、《保险经纪人监管规定》等规定，接受投保人的委托，为投保人与保险公司订立保险合同提供中介服务，并向保险公司收取佣金或根据与客户之间的事先约定收取服务费作为服务的报酬。诺德中国在中国（不含港澳台地区）境内并不与任何保险公司或其他保险中介机构在关联关系。

按《保险经纪人监管规定》的要求，我们将下列信息告知贵司：

公司名称：	诺德（中国）保险经纪有限公司		
住所： 北京分公司 广东分公司	中国（上海）自由贸易试验区东方路 1217 号陆家嘴金融服务广场 5 层 A 单元 邮编：200127 中国北京市朝阳区工体北路甲 2 号盈科中心 A 栋 608 & 609 室 邮编：100027 中国广州市天河区天河北路 233 号中信广场 1705 室 邮编：510613		
业务范围：	为投保人拟订投保方案、选择保险公司以及办理投保手续；协助被保险人进行索赔；为委托人提供防灾、防损或者风险评估、风险管理咨询服务；再保险经纪业务；国家金融监督管理总局规定的与保险经纪业务有关的其他业务。		
联系方式：	上海 +86-21-50812338	北京 +86-10-85141088	广东 +86-20-38836066

如您对我们的服务有意见或投诉，请联系您的日常联系人或发送邮件至 cschina@lockton.com。我们会向您确认收到投诉，并安排高级管理人员就事件展开调查和向您反馈。

如就我们提供的服务出现任何争议或纠纷时，应首先由各方通过友好协商解决。若在一方书面要求协商之日起 60 日内争议或纠纷未能解决，任何一方可以按双方约定将争议提交法院或仲裁机构处理。

特此告知

诺德（中国）保险经纪有限公司

保险经纪服务委托合同条款

诺德（中国）保险经纪有限公司是一家经金融监督管理总局批准设立并受其监管保险经纪公司。

我们的角色 诺德向客户提供有关保险的建议，并作为客户的代理，基于客户作为投保方的利益，为客户与保险公司订立保险合同提供中介服务。

为什么我们向您提供本文件？ 本文件是您与我们之间就我们作为您的保险经纪人向您提供服务的委托合同。同时，本文件也包含了监管规定我们需向您披露的信息及与我们将向您提供的服务有关的信息。请您务必仔细阅读本文件，特别是标题为以下内容的部分：

安排/购买保险服务 列出我们代表您安排/购买保险的程序

责任限制 列出有关我们责任的限制

个人信息保护 列出我们与您之间与个人信息保护有关的义务以及与我们服务有关的个人信息的处理

如您在本文件中有任何不理解、不同意或有疑问的部分，请在我们为您安排保险前告知我们，我们将非常乐意为您解释。 **如我们在向您发送本文件后的 30 天内未收到您的对本文件内容任何反馈，或是在此 30 天内收到你提供的保险经纪授权委托书(Broker of Record)、您要求我们为您安排保险的指示或确认，这将被视为您同意接受本委托合同条款。**

更新日期：2024 年 1 月

1. 管理与服务标准

1.1 服务的品质与标准

在向您提供本文件中描述的服务时，我们将根据您的指示为您提供专业、迅速的建议。

1.2 管理您的要求

我们将安排一位或多位员工负责提供本文件中描述的服务。这位（些）员工将是您的主要连络人，我们将在合理可能的范围内，确保我们提供的服务的连续性。这位（些）员工将得到其他员工的支援，以协助提供服务并在需要时顶替该员工提供服务。我们的旨在能快速和有效地为您提供能满足您要求的保险方案。

1.3 推荐其他保险中介

在我们没有许可、能力或当地机构提供服务的情况，在您的要求或我们的推荐下可能会委托其他保险中介为您提供服务。在我们为您提供上述推荐的情况下，您了解我们不对上述保险中介的行为、疏忽或不作为承担任何责任，以及如上述保险中介因任何原因未能履行他们对您的责任，我们也不就此情况承担任何责任。

2. 术语

为了避免在本文件中使用的措辞重复，除非上下文有不一致的情况，否则“保险”是指我们代表您安排或达成的每份保险合同；“保险”一词包括再保险、保证保险或担保合同及其他风险转移产品，“(再)保险公司”包括任何保险公司、再保险公司或其他类别的风险承担者；“理赔”包括适用于保险合同的任何可能引起理赔的事件。

3. 安排/购买保险服务

3.1 了解您的情况

在我们开始与(再)保险公司协商之前，我们将适时寻求了解您的目标、需求和优先事项，以及我们所需要或与您有关的其他信息，以使我们能够评估您的保险需求。我们将在必要时协助收集、整理、准备重要信息，并将其提交给我们认为合适的(再)保险公司。有关这一点，我们在此提醒您注意本文件中题为**投保人的告知义务**和**(再)保险公司的选择和偿付能力**的部分。

3.2 询价与投保

我们会代表您就我们认为合适的(再)保险，包括价格和保障范围两方面，向(再)保险公司要求具竞争力的报价。我们会就(再)保险公司报价的条款向您提出建议，以使您能作出知情决定，选购保险(如有)。

视乎保险市场供应，我们会尽责和适时地执行您的指示，在预期保险生效、续期或延期前投保所有所需再保险，并在该等日期前与您确认已有的保障。如我们未能执行您的指示，我们将尽早通知您。

3.3 文件

在完成保险安排后，我们会向您报告，然后我们会安排将有关文件送交给您，此等文件为保险公司的正式确认或保险合同及其所涉及的保费应缴金额。当收到文件时，我们建议您仔细查阅：

- 一份受保证明（可以出单指示或承保确认），提供该保险的详细资料，以及指出您所投保的(再)保险公司。您应查阅该份受保证明是否完全如您理解并依从您的指示，如有差异应立刻通知我们。
- 保单/保险凭证/再保险合同文件将提供完整的保险合同条款并取代之前的受保证明。我们将会在合理可行的时间内取得或送交与您的保险有关的保单、保险凭证或再保险合同文件。在某些情况下，我们会通知您，您的保单仅根据您的要求而提供。
- 如我们就我们的服务向您收取服务费，或我们代收您支付（再）保险公司的款项，我们将向您提供一份付款通知书，记载我们的服务费或（再）保险公司收取该份保险的保费，加上适用税费、允许您扣除的款项以及应支付给我们的净金额。

3.4 保费

您应按照保单条款按时足额支付保费，在某些情况下，如您未按时支付保费，保险公司将有权解除您的保险合同。

3.5 中途更改保单

在保险期间如果您需要对保单作任何更改，请立刻与我们联系，以便我们能通知您的(再)保险公司，并取得他们同意。我们也可能需要向您要求进一步资料。在收到您的指示及(再)保险公司确认后，我们会告知您已更改的条款。

3.6 续保

在您目前的保单到期前约 1-3 个月，我们会联系您要求续保指示 / 资料，或向您提供从(再)保险公司取得的续保条款。如不被邀请续保或有任何替代条款，我们将会通知您，或向您索取指示。**请谨记您的告知义务适用于您的保险合同的任何变更、延期或续保。**

4. 投保人的告知义务

您必须清楚了解有关您的保险的告知义务和违反该义务的严重后果。

根据《保险法》规定，在投保、续保、修订保险合同条款或延长保险期间时，如(再)保险公司就保险标的或者被保险人的有关情况提出询问，投保人应当如实作答并披露真实、完整和准确的信息。在填写投保书、理赔申请表或与保单有关的其他重要文件时，所有答案、声明及 / 或所提供信息的真实、准确和完整性皆为您的责任。若已提供的答案/信息或所告知的保险标的/风险的情况有增加或发生变化，投保人和/或被保险人应立即通知保险公司有关的增加和/或变化。投保人和/或被保险人须履行如实告知义务，保单方可维持有效；否则，可能导致保险公司解除保险合同，并且对在保险合同解除之前已发生的保险事故不承担赔偿或给付保险金的责任。在此情况下，(再)保险公司有权追讨在该保险合同中任何其已支付的赔偿或保险金。

视乎您的保险所受管辖国家的法律，如实告知义务及其违反后果可能会在一定程度上与上述内容有所不同，具体取决于适用于您的保险合同的国家/地区的法律。

如您对如实告知义务的范围，或应否披露某一信息有任何疑问，请尽快与我们联系。

5. (再)保险公司的选择及偿付能力

我们选择(再)保险公司一般基于我们对有关市场的知识和经验、该市场的产品，以及(再)保险公司的财务状况等考虑因素。

我们使用本地和(在法律允许的情况下)海外(再)保险公司来为您提供最佳的保险条款。请注意海外保险公司可能适用不同的法律和监管制度，因此您行使自己的合法权利或寻求赔偿的能力可能会有所不同。您可要求我们为您提供您所投保的(再)保险公司的详细资料。

我们不能对任何(再)保险公司的财务状况负责，以及在任何情况任何原因下，(再)保险公司若不能履行他们对您的责任，我们也不能负责。如您对我们会选用为您提供保险的(再)保险公司有任何疑虑，请立刻与我们联系。

6. 信息的保密和安全保护

除了在对保险的协商、维护、续期或处理理赔的正常过程中，我们将不会在诺德集团外使用或故意披露您提供给我们的任何信息，除非：

- 我们已经获得您的同意；
- 我们被具有管辖权的法院、政府或监管机构要求披露信息；或
- 信息已被公开或我们从没有任何保密义务的第三方获得信息。

我们将采取适当的步骤来维护我们拥有的您的保密

文件和信息的安全。

7. 理赔服务

7.1 保险事故通知

您应尽快并无延误地将保险事故通知我们或(再)保险公司或如保单有相关要求，直接通知(再)保险公司或指定的其他方。您应熟悉您合同中的通知条件，并遵守与报告和处理保险事故及有关情况的所有条件，如未按规定做，可能会导致您的索赔无法获得赔付。在收到您的保险事故（出险）通知后，我们会评估该理赔请求个案。如我们认为您的个案无需发出保险事故通知或如该保险事故通知有任何不足，我们会迅速向您解释情况，并向您要求进一步指示。

在符合前段所述的情况下，我们会将保险事故通知及时提交给参与承保的(再)保险公司。在适用情况下我们还会向您提供提交事故通知的书面确认。其后我们会及时地向您告知我们从(再)保险公司所得的任何有关该保险事故通知的信息、评语或建议。

7.2 赔偿谈判及赔付

如收到您的要求，我们会致力寻求与(再)保险公司达成赔偿方案，以及在该(再)保险的条款、条件及范围内尽力争取可能取得的最大赔偿。在未得到您的同意前，我们不会就任何赔偿的金额作出妥协。在适用时，我们会向您提供(再)保险公司就同意接纳理赔请求以及所同意的赔偿金额的书面确认。如我们的委托按第 14 条的约定终止，理赔服务也将同时终止，我们将配合您新委托的保险经纪转移未结赔案的档案。

8. 保存档案

在受委托期间，我们会制作、保存和保留有关我们安排和 / 或管理该保险的所有重要细节，包括：在该保险下我们提供有关理赔服务的任何保险事故通知、处理和最终解决。此等纪录可以用我们认为合适的纸质、电子或任何其他媒介形式保留，只要此等形式可被阅读或能以可阅读形式复制。

根据我们依法可以行使的任何留置权，我们可为您（或您要求的其他方）复制及送递您可合法取得的文件和档案副本，但我们保留权利就复制、送递和内部保留所需副本，向您收取合理费用。

9. 利益冲突

在执行我们的服务时，可能会出现利益冲突的情况。利益冲突的情况可以包括我们向您收取服务费的同时向保险公司收取佣金；或我们作为保险公司的代理人处理索赔或安排保险；或我们所代表的一位客户向我们所代表的另一位客户提出索赔。如出现这种情况，我们将告知您，以便您知情后就冲突做出决定（如适用，我们将采取措施来管理该冲突情况）。如果您不接受该冲突情况，您需告知我们。您的指示或要求我们代表您为您安排保险的确认将被视为您知情并同意我们继续作为您的保险经纪人为您安排保险。如果我们认为我们不能公平地处理冲突，我们将退出相关的服务并向您汇报。

10. 报酬及其他收入

10.1 佣金：

除非我们与您达成特别的约定，否则我们将通过收取(再)保险公司支付的从您支付的保费中扣除的佣金作为我们提供服务的报酬。我们的佣金通常以保费的百分比计算。我们和(再)保险公司之间约定该百分比。我们对不同类别的业务和从不同的(再)保险公司收取不同的百分比。

10.2 服务费和其他收入：

就我们提供的服务，我们可能会向您收取服务费，或在收取佣金的同时向您收取服务费。每当我们向您收取服务费（无论是否也收取佣金），服务费金额将会事先得到您同意，该金额也会单独于保费向您披露。

我们保留与您协商适当的额外费用以支付行政管理、文件、拜访或其他费用的权利。这可能包括对特殊的或重大的保险事故或损失的索赔处理而产生的更高的成本，但任何这样的费用会在您有责任支付之前单独向您解释和披露。

在没有与您达成任何特别的协议的情况下，如果您的保险合同在保单期间结束之前被取消（无论出于何种原因），我们将保留：

- 如果是保险公司的佣金，整个保险期间的佣金（即，我们会保留退回的保费中的佣金）
- 如果是您已支付或应支付的服务费，整个保险期间的服务费金额

您应该要意识到我们可能会有机会告知您需要使用其他保险经纪公司来协助我们安排和投保您的保险的情况。这些保险经纪公司可能会收取或保留另外于我们已与您达成协议的服务费的佣金。如果这涉及使用诺德集团内的其他部

门或公司，我们将会告知您我们是否会收取另外于我们已与您达成协议的服务费的佣金。

我们也可能从以下来源获得另外的收入：

i. 我们向(再)保险公司提供的其他服务，包括：

- 我们可能会被要求为已与我们有保险合作的再保险公司安排临分或合约再保险。这些再保险是单独的合同，我们作为有关的再保险公司的代理人，再保险公司将另行支付给我们报酬，不在我们与您达成的协议的范围内；
- 我们可能向(再)保险公司提供的对于任何特定服务的风险咨询或其他服务的费用。

ii. 为您采购和/或管理雇员福利附加服务从健康护理或现代生活模式服务供应商收取的服务费。

您有权在任何时候要求我们提供有关我们因为您安排保险而获得的任何收入的信息。我们将以书面形式向您回复。

11. 责任限制和不可抗力

11.1责任限制

i. 本条的以下规定列出了我们对您因本协议引起或与本协议有关的所有损失、索赔或责任（包括任何补偿）的全部财务责任（包括我们的雇员、代理和分包商的行为或疏忽的责任），无论是由于合同、侵权（包括过失）、违反法定义务或其他。
ii. 所有根据法律而隐含的保证、条件和其他条款在法律允许的最大范围内被排除在本协议之外。
iii. 本协议的任何条款均不排除或限制我们对因我们的疏忽造成的死亡或人身伤害的责任。
iv. 本协议的任何条款均不排除或限制我们对因我们的欺诈行为或欺骗性陈述造成的责任。
v. 本协议中的任何条款均不排除或限制我们在适用的监管体系下对您的责任或义务。
vi. 关于上述 ii.至v.款规定，我们对您和我们应您的要求同意与之限制责任的任何其他方（例如我们向第三方出具信函）的全部责任总计不超过500万美元；同时，我们不对您的数据丢失或损坏、利润损失、预期存款的损失、业务损失、机会损失、商誉损失、额外的运营或行政管理的费用、购买替代商品或服务的费用、或任何间接的损失或损坏承担责任。

11.2不可抗力

任何一方不会被视为不履行本合同或延误或未有履行本合同内的任何责任，若此不履行或延误是由在他们合理控制范围以外的事件、情况或原因而导致，这些包括但不限于下列原因：天灾、疫情、民众骚乱、法律或政府/公共机关的行为(包括但不限于进出口限制、配额或禁止)、第三方供应商不能履行、破坏、劳工纠纷及工业行动、保险或再保险公司延误、爆炸、或火灾，在该种情况下履行责任的时间将因应延迟或不能履行责任的期间而作相应长度的延伸，假若连续 12 星期延迟或不能履行责任，任何一方可以提前 14 天以书面形式通知终止此合同。

12. 投诉

我们非常重视对我们的投诉，并备有程序保证投诉获得迅速和公正的处理。

如果您要投诉，请以书面或电话通知您的日常联络人或、部门主管或分公司负责人或发送邮件至cschina@lockton.com。如果我们不能立即解决您的投诉，我们会迅速确认收到投诉，并安排高级管理人员进行调查后向您反馈。

13. 洗钱、贿赂及制裁

我们有责任采取合理措施保障我们公司和客户免受金融犯罪风险。为此我们要求您提供额外资料，以助确认身份，或确认您要求我们代表您进行任何保险交易的合法性。我们有义务第一时间向中国反洗钱监测分析中心报告任何涉嫌洗钱的嫌疑，我们同时亦禁止披露任何此类报告。我们不会同意缴费予我们从无直接交易或并不知悉其涉及您帐户的不知名的第三方。

作为一家企业，我们按照适用法律法规和最佳守则设有严谨的防止贿赂和贪污守则。

保险交易或付款可能受国际贸易制裁禁止或限制，国际贸易制裁涵盖的范围包括（但不限于）就某类货物、在某个区域或与某人的交易。如果我们发现或相信我们作出或可能实施的安排可能违反任何形式的国际贸易制裁，那么我们可能会立即停止部分或全部的安排。这可能导致我们能继续为您安排保险计划的某些部分但不能安排另外某些部分。我们会通知您如出现相关的情况。

14. 终止委托

您或我们可以通过至少提前 30 天发出书面通知来

终止我们的委托代理。

如果您在续保前不到 1 个月的时间内终止了向我们的委托，而此时我们已开始为您进行续保工作，我们保留权利要求您支付我们在终止日前已经开展续保工作的合理费用。

终止对我们的委托不会影响您或我们在终止日期之前应有的与保险有关的权利、义务或责任，但终止委托后，我们将不再有义务为您提供与您的保险有关的任何服务。委托终止后，诺德持有的所有与您的保险相关的文件和索赔文件将根据您的指示转交至您委托的新保险经纪人。如果您希望我们继续代表您处理索赔，并且我们同意，我们保留为此服务收取合理费用的权利。

我们为你提供服务所收取的佣金或服务费用在我们成功为您促成或安排保险时已全数确定赚取。因此，在委托终止后，任何未支付的佣金或服务费应立即支付。

15. 调解

我们双方都同意，由于本合同或我们提供的服务而产生的或与之有关的任何争议或分歧，应首先通过调解解决。

16. 争议解决

若争议未能于一方向另一方发出要求调解的书面通知后 30 日内解决，任何一方可以将争议提交中国国际经济贸易仲裁委员会上海分会，按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

17. 适用法律

本协议受中华人民共和国法律管辖及解释。

18. 个人信息保护

18.1 为了本条款的目的：

“**个人信息处理**”或“**处理**”是指个人信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等。

“**个人信息处理者**”是指在个人信息处理活动中自主决定处理目的、处理方式的组织、个人。

“**有关个人**”是指我们向您提供服务过程中，其个人信息向我们披露以作向您提供服务所需要的个人信息处理，例如：

- 保单下的个人被保险人（例如团体健康、人寿保险中受保的雇员和其家属）
- 索赔案件的第三方

18.2 我们承诺在处理您提供给我们的任何个人信息时遵守所有适用的法律法规的要求。一份列有我们如何使用您提供的人信息的《个人信息使用和保护告知书》可以在我们的网站(www.lockton-cn.com)获得。**您使用我们的服务、访问我们的网站或主动联系我们并提供个人信息即表明您已经知晓并同意我们按照本《个人信息使用和保护告知书》收集、处理您的给人信息。若您不愿意我们按照本《个人信息使用和保护告知书》收集、处理您的个人信息，请勿访问我们的网站或向我们提供您的个人信息。**

18.3 我们双方确认并同意，就我们向您提供服务相关的过程中：

i. 我们双方处理个人信息的目的和方式不相同，我们并不是共同个人信息处理者；

ii. 我们处理个人信息也不属于您委托我们处理个人信息的情况。

18.4 就我们向您提供服务相关的个人信息的处理：

i. 我们双方将遵守所有适用的法律法规对个人信息保护的要求；并

ii. 如发现任何违反信息安全保护措施或其他情况导致个人信息被意外或非法删除、修改或未经授权披露或访问等，我们双方将及时地通知对方。

18.5 您应将本文附件 1 的《个人信息保护说明》提供给有关个人。《个人信息保护说明》应当于您第一次向有关个人收集信息的时候发送。您应确保您已经就我们的服务而需要对个人信息的处理取得所需要的同意，而您向我们发送信息的行为将被视为您已经获得有关个人的同意。

附件 1：个人信息保护说明

诺德（中国）保险经纪有限公司（“诺德”）致力于保护您的个人信息的隐私和安全，我们在处理个人信息的过程中，严格遵守适用法律法规的要求。

我们的角色

诺德是一家保险经纪公司，根据个人信息保护法律的定义是“个人信息处理者”，即我们会按我们经营活动中所需的目的和方式处理个人信息。

引言

我们收集和使用有关您的相关信息以向您提供保险经纪服务，包括（如适用）风险咨询、安排您从中受益的保险或处理您的索赔，以及履行我们的法律义务。该信息包括您的姓名、地址和联系方式等详细信息，以及我们收集的与我们向您提供的保险经纪服务相关的任何其他信息。此信息可能包括较敏感的信息，例如有关您的医疗健康、金融账户和您可能有的任何犯罪记录的信息。

在某些情况下，我们可能需要您的同意才能处理有关您的某些类别的信息（包括敏感信息，例如您的医疗健康信息和您可能有的任何犯罪记录的信息）。如果我们需要您的同意，我们会单独征求您的同意。您不是一定要同意，也随时可撤回您的同意。但是，如果您不同意或撤回您的同意，这可能会影响我们向您提供保险经纪服务的能力，包括（如适用）安排您从中受益的保险，并可能使我们无法为您提供保险或处理索赔。

保险的运作方式意味着您的信息可能会需要向其他保险市场事参与者披露并作使用，例如保险公司、保险代理或经纪公司、再保险公司、公估公司、监管机构、执法机构、欺诈和犯罪预防和侦查机构以及强制保险数据库。我们仅在与保险经纪服务所需要的范围内或法律要求下披露您的个人信息。

我们在提供服务的过程中会收集并使用与您有关的信息，上述个人信息可能包括身份证明文件信息、地址、电话号码及其他通讯信息、年龄、医疗健康信息、收入状况、银行账户、犯罪记录等信息。

您提供给我们的其他人的信息

如果您向我们提供有关其他人的信息，您必须向他们提供此说明书。

想了解更多详情？

有关我们如何使用您的个人信息的更多详情，请参阅我们完整的《个人信息使用和保护告知书》，该《告知书》可在我们的网站 (www.lockton-cn.com) 上在线获取。

联系我们和您的权利

如果您对本《个人信息保护说明》有任何疑问，或您对于行使法律权利的任何要求，请使用以下信息以书面方式与我们的信息保护经理联系：

法律合规部-信息保护经理

中国上海市自由贸易试验区东方路 1217 号 5 层 A 单元（邮编：200127）

本人/本公司已详阅并理解本《个人信息保护说明》，并已取得相关人员必要授权和/或同意（如需要）向诺德中国提供其个人信息。本人/本公司同意诺德中国依据《个人信息保护说明》对本人/本公司提供的个人信息进行收集、使用、处理和传输。

签字：_____ 姓名：_____

日期：_____ 职称：_____

Lockton Companies (China) Insurance Brokers Limited
Unit A, 5/F, Lujiazui Finance Plaza, 1217 Dongfang Road,
China (Shanghai) Pilot Free Trade Zone 200127, China
Tel: +86 21 5081 2338 Fax: +86 21 5820 6260

© 2023 Lockton. All rights reserved.