

ICS 01.140.20
A 14
备案号: 20848-2007

DA

中华人民共和国档案行业标准

DA/T 36—2007

人身保险业务档案管理规范

Specification of archives of life insurance business management

2007-06-06 发布

2007-07-01 实施

国家档案局发布

前 言

本标准的附录 A、附录 B 为规范性附录。

本标准由国家档案局提出并归口。

本标准起草单位：中国保险监督管理委员会、中国人寿保险股份有限公司。

本标准主要起草人：李世玲、刘娜、周纲、汪静。

人身保险业务档案管理规范

1 范围

本标准规定了人身保险业务文件归档、整理、保管、利用和过期销毁的要求和方法。

本标准适用于所有人身保险业务档案管理与利用。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T 18894-2002 电子文件归档与管理规范

DA/T 15-1995 磁性载体档案管理与规范

DA/T 22-2000 归档文件整理规则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

人身保险业务文件 records of life insurance business

指人身保险公司在承保、保全、理赔及客户服务等业务处理及服务环节中直接形成的各种文字、图表、照片、声像等文件材料。

3.2

人身保险业务档案 archives of life insurance business

指具有保存价值的，经过鉴定、整理并归档的人身保险业务文件（3.1）

3.3

承保业务文件 underwriting records

指投保人向保险人提出投保要约直至缔结保险合同的过程中形成的文件。

3.4

保全业务文件 conservation records 指人身保险公司为了维持人身保险合同的持续有效，根据保险合同条款约定及客户要求而提供的一系列保单服务过程中形成的文件。

3.5

理赔业务文件 claims records

指人身保险公司按照合同约定，承担保险责任、履行保险金给付义务的过程中形成的文件。

3.6

件 item

指归档业务文件的最小整理单位，一般以客户单次提交的业务申请及其相关的业务处理资料为一件。例如投保单及相关的投保资料可以为一件；投保补充资料可以为一件；保险合同送达回执书可以为一件；理赔申请书及相关的理赔申请资料可以为一件。

4 总则

4.1 人身保险公司应对本公司在业务工作中形成的各种文件材料做好分类、整理、归档、保管、定期鉴定及销毁工作，必须保证业务档案的安全、完整和准确。

4.2 人身保险公司对业务档案中记载的客户资料负有保密职责，严禁未经客户许可擅自对外泄露客户资料。

4.3 人身保险业务档案在采取纸质载体的同时，应辅助使用电子档案进行管理。归档业务文件同时存在相应的纸质及电子文件时，在内容、相关说明及描述上应保持一致。

5 管理机构和管理岗位职责

5.1 为保证人身保险业务档案管理工作正常运作，各人身保险公司应设立专门档案管理机构和岗位，配备熟悉人身保险业务和档案工作的专职管理人员。

5.2 人身保险公司对自身的业务档案可以采取自行管理、全部或部分委托具有相应档案管理资质的第三方管理的管理方式。

5.2.1 采取自行管理方式的，应集中到省级公司统一管理。

5.2.2 采取委托第三方管理方式的，应与第三方管理机构签订管理合同，明确有关要求，指定专门机构、专门人员负责监督该机构的运行。

5.3 档案管理机构和岗位的相关职责

5.3.1 按照国家有关法律、法规和公司有关规定制定符合本公司档案管理工作实际情况的档案管理实施细则。

5.3.2 按有关规定完成日常各类业务资料归档和保管等工作。档案管理人员要定期检查档案保管情况，对破损或变质的档案要及时采取措施进行抢救。

5.3.3 按照规定开展档案的利用工作，为各项保险业务和管理工作服务。

5.3.4 对于达到保管期限的业务档案应按档案鉴定销毁制度定期进行鉴定和销毁。

5.4 人身保险公司应建立和完善业务档案管理工作检查和考核制度。

6 业务文件的整理与归档

6.1 归档范围

6.1.1 投保人在投保过程中和人身保险公司在承保、合同保全、理赔及客户服务等业务处理及服务环节中直接形成的业务文件。（参见附录 A 业务文件归档范围）

6.1.2 为保证业务档案的完整性，按照业务文件产生的业务环节，划定各类业务文件的归档范围。不论采取何种载体形式，在业务过程中产生的属于归档范围的业务文件，都应进行归档保管。

6.2 纸质业务文件整理与归档

6.2.1 各人身保险公司都必须建立健全业务文件归档制度，业务人员在业务处理完毕后，要按照各类业务文件的归档范围和排列顺序要求整理归档。

6.2.2 质量要求

归档纸质业务文件应齐全完整。已破损的文件应予修整，字迹模糊或易蜕变的文件应予复制。整理归档纸质业务文件所使用的书写材料、纸张、装订材料等应符合档案保管要求。

6.2.3 整理方法

6.2.3.1 装订

纸质业务文件的装订原则是以件为单位，一件一装订。可以采取线装、粘帖、连发卡式装订机或不锈钢钉装订的方法。

6.2.3.2 分类

纸质业务文件可以采用年度—业务环节（或机构）—保管期限等方法进行分类。分类方案一经确定应保持稳定。

6.2.3.3 排列

归档业务文件应在分类方案的最低一级类目内，按时间结合业务处理顺序等排列。

6.2.3.4 编目

归档业务文件应依据分类方案和排列顺序编制归档目录。归档业务文件应逐件编目。归档目录设置保险合同号、投保人、作业流水号、页数、备注等项目。

6.2.3.5 装具

6.2.3.5.1 保存业务档案可以使用纸箱、档案盒及塑封等，装具规格不限，但应符合档案管理的要求，有利于档案的长期保管。

6.2.3.5.2 档案管理人员选取一定量装订好的待归档文件，按照归档目录顺序装入档案装具。装满一单位后，顺次装入下一单位。

6.2.3.5.3 档案装具应根据摆放方式的不同，在盒脊或底边设置年度、保管期限、类别、盒号等必备项，并可设置起止件号、起止业务流水号、件数等选择项。

6.2.3.5.4 备考表置于装具内档案之后，项目包括装具内档案情况说明、整理人、检查人和日期。

6.3 电子文件整理与归档

6.3.1 人身保险公司在业务处理过程中通过对纸质业务文件采取扫描方式形成影像类电子文件。

6.3.2 通过质检的影像类电子文件及其他属归档范围的业务处理电子文件应按照规定及时归档。

6.3.3 人身保险业务电子文件可以采取逻辑归档和物理归档两种方式。

6.3.4 逻辑归档

6.3.4.1 进行逻辑归档时，在保证电子文件与其对应的纸质文件的归档内容保持一致的条件下，可不改变原存储方式和位置，而仅将电子文件的管理权限向档案部门移交。

6.3.4.2 逻辑归档的电子档案的载体可以为硬件存储设备等。

6.3.4.3 应对记载电子档案的硬件存储设备的信息进行异地备份，并建立灾难数据恢复机制。

6.3.4.4 采取电子档案逻辑归档方式的人身保险公司，应有便捷的电子档案查询系统。

6.3.5 物理归档

6.3.5.1 在进行物理归档时，应保证电子文件的归档内容与其对应的纸质文件的归档内容一致，并按档案管理要求的格式将其存储到符合保管期限要求的脱机载体上，定期向档案部门移交。

6.3.5.2 档案管理人员按照规定的项目对电子档案的真实性、完整性和有效性进行检验，确定密级、归档范围和划定保管期限，由主管人员签署审核意见后做好相关登记。

6.3.5.3 把带有归档标识的电子档案集中，拷贝至耐久性好的载体上，一式两套，一套供查阅使用，一套异地保存。对于加密电子档案，则在解密后再制作拷贝。

6.3.5.4 存储电子档案的载体或装具上应贴有标签，标签上注明载体序号、卷宗号、类别号、密级、保管期限、存入日期、用于阅读电子档案的计算机程序或操作系统版本等，归档后的电子档案的载体设置成禁止写操作的状态。

6.3.5.5 对需要长期保存的电子档案，在每一个电子档案的载体中同时存有相应的机读目录。

7 业务档案的保管

7.1 保管期限

人身保险业务文件的保管期限必须划分准确，保管期限可分为保险合同终止之日起 10 年、保险合同终止之日起 6 年、档案形成之日起 6 年三类（参见附录二 业务文件保管期限表）。

7.2 保管要求

7.2.1 人身保险公司必须设置与本公司档案业务发展相适宜的档案库房。档案库房应符合抗震、防盗、防火、防高温、防水、防潮、防有害气体、防鼠、防尘、防虫、防霉、防强光等基本要求，保持适宜温湿度。

7.2.2 物理归档的电子档案应严格按照电子档案保管的相关规定执行，应直立存放于防尘、防垢、

防变形的装具中，定期对档案进行抽样检查，如发现光盘、硬盘等存储设备出现损坏等问题，应及时抢救。

7.2.3 载有逻辑归档电子档案的存储设备应由信息技术部门进行维护管理。

7.3 档案管理人员调动岗位时应在离职前办理好档案库房和业务档案的交接手续。

8 业务档案的利用

8.1 查、借阅业务档案应办理相关手续，严格遵守登记和审批制度。

8.2 已经采取电子档案管理方式的，查阅档案时，应优先查阅电子档案，以保护档案原件。

8.3 借阅人员归还纸质业务档案后，档案管理人员应及时检查，确保业务档案为原件，如发现丢失、损坏、缺页等情况，应追究有关人员责任。

8.4 电子档案不对外提供借阅利用。内部查阅电子档案一般使用查阅盘或采取通过授权对电子档案管理系统查阅的方式。

9 业务档案的鉴定与销毁

9.1 人身保险公司应对超过保管期限的档案进行鉴定。鉴定工作应由业务档案管理部门和有关业务部门组成鉴定小组，对超过保管期限的档案提出鉴定意见。

9.2 对确定销毁的档案，要登记造册，经主管领导审批同意后予以销毁。

9.3 经核准销毁的纸质业务档案应送本行政区域保密部门指定的造纸厂进行销毁。

9.4 销毁电子档案的方式，包括销毁实体和销毁信息两种。实体销毁即焚毁或粉碎；信息销毁即对电子档案进行逻辑删除或改录信息。销毁已经解除密级但属于保密范围的电子档案应采用实体销毁方式。

9.5 销毁档案时，必须有两人监销，销毁人员及监销人员应在销毁清单上签字，严格防止业务档案遗失和泄密。销毁清单应按照销毁时间顺序永久保存备查。

附录 A
（规范性附录）
业务文件归档范围

1 承保业务文件归档范围

- 1.1 核保审批类文件
- 1.2 投保单
- 1.3 团体保险保险单副本
- 1.4 团体保险被保险人清单
- 1.5 业务员报告书
- 1.6 首期收费凭证
- 1.7 体检报告类文件（包括但不限于病历）
- 1.8 各类问卷（包括但不限于健康告知书、补充告知书、财务资料及各类证明）
- 1.9 生存调查表或生存调查报告
- 1.10 保险公司保存的各类通知书、建议书及确认书
- 1.11 授权书类文件：如自动转账授权书、账户复印件、账户所有人身份证复印件
- 1.12 客户身份类文件，如投保人身份证复印件、被保险人身份证复印件
- 1.13 保险合同送达回执书
- 1.14 其他材料

2 保全业务文件归档范围

- 2.1 申请书类文件，如：保险合同变更申请书、解除合同申请书、生存保险金/利差/红利领取申请书、恢复合同效力申请书、保险关系转移申请书、借款申请书、保险合同补/换发申请书等。
- 2.2 保险合同原件（适用于根据业务处理规则需要收回保险合同原件的保全项目）
- 2.3 最近一期保险费收费凭证
- 2.4 客户身份类文件，如：投保人身份证复印件、被保险人身份证复印件、受益人身份证复印件、监护人身份证复印件、受托人身份证复印件等
- 2.5 授权书类文件，如：自动转账授权书、账户复印件、账户所有人身份证复印件
- 2.6 问卷类文件，如：补充告知问卷等
- 2.7 确认书类文件，如：投保单补充更正确认书、减额缴清确认书等

- 2.8 联系单类文件，如：保险关系转移联系单等
- 2.9 通知书类文件，如：保险关系转移通知书等
- 2.10 回执类文件，如：附加险续保通知书回执等
- 2.11 清单类文件，如：增/减人数清单等
- 2.12 证明类文件，如：单位证明等
- 2.13 领款凭证
- 2.14 批单（业务留存联）
- 2.15 其他材料

3 理赔业务文件归档范围

- 3.1 理赔申请书
- 3.2 理赔协议书
- 3.3 理赔委托书
- 3.4 理赔案件调查笔录
- 3.5 理赔计算书/理算报告
- 3.6 理赔案件调查报告
- 3.7 领款人身份及金额确认书
- 3.8 保险合同原件（适用于根据业务处理规则需要收回保险合同原件的理赔案件）
- 3.9 理赔案件抄单
- 3.10 文件交接凭证
- 3.11 各种证据材料及证明类文书
- 3.12 业务批单
- 3.13 客户身份类文件，如投保人身份证复印件、被保险人身份证复印件、受益人身份证复印件、监护人身份证复印件、受托人身份证复印件等
- 3.14 其他材料



附录 B
(规范性附录)
业务文件保管期限表

序号	业务档案名称	纸质业务文件保管期限	电子业务文件保管期限	备注
一	承保业务文件类			按照归档文件进行分类
1	投保单	保险合同终止之日起 10 年	保险合同终止之日起 10 年	
2	团体保险被保险人清单	保险合同终止之日起 10 年	保险合同终止之日起 10 年	
3	体检报告	保险合同终止之日起 10 年	保险合同终止之日起 10 年	
4	各类问卷	保险合同终止之日起 10 年	保险合同终止之日起 10 年	
5	一年期及以下短期险承保业务留存凭证(如:航意险、旅游意外险等的承保业务留存凭证)	保险合同终止之日起 6 年	保险合同终止之日起 10 年	
6	其他材料	保险合同终止之日起 6 年	保险合同终止之日起 10 年	
二	保全业务文件类			按照保全项目进行分类
1	职业变更	保险合同终止之日起 6 年	保险合同终止之日起 10 年	
2	投保人变更	保险合同终止之日起 6 年	保险合同终止之日起 10 年	
3	受益人变更	保险合同终止之日起 6 年	保险合同终止之日起 10 年	
4	合同效力恢复	保险合同终止之日起 6 年	保险合同终止之日起 10 年	
5	权益转换	保险合同终止之日起 6 年	保险合同终止之日起 10 年	
6	保险合同补/换发	保险合同终止之日起 6 年	保险合同终止之日起 10 年	
7	保险合同代服务	保险合同终止之日起 6 年	保险合同终止之日起 10 年	
8	保险关系转入	保险合同终止之日起 6 年	保险合同终止之日起 10 年	
9	领取方式/年龄变更	保险合同终止之日起 6 年	保险合同终止之日起 10 年	
10	减额缴清	保险合同终止之日起 6 年	保险合同终止之日起 10 年	
11	补充告知	保险合同终止之日起 6 年	保险合同终止之日起 10 年	
12	投保要约确认	保险合同终止之日起 6 年	保险合同终止之日起 10 年	
13	付款方式/授权账户变更或撤销	保险合同终止之日起 6 年	保险合同终止之日起 10 年	
14	保额增加权益	保险合同终止之日起 6 年	保险合同终止之日起 10 年	
15	生存金转保	保险合同终止之日起 6 年	保险合同终止之日起 10 年	
16	增/减人数	保险合同终止之日起 6 年	保险合同终止之日起 6 年	
17	减少保额	保险合同终止之日起 6 年	保险合同终止之日起 6 年	
18	解除保险合同	保险合同终止之日起 6 年	保险合同终止之日起 6 年	
19	性别、出生日期、	保险合同终止之日起 6 年	保险合同终止之日起 6 年	

	证件类别、证件号码错误更正			
20	保险合同的质押	保险合同终止之日起6年	保险合同终止之日起6年	
21	汇交保险合同与个人保险合同的转换	保险合同终止之日起6年	保险合同终止之日起6年	
22	红利/利差领取方式的变更	档案形成之日起6年	档案形成之日起6年	
23	垫交	档案形成之日起6年	档案形成之日起6年	包括取消垫交、申请垫交和垫交还款
24	出国告知	档案形成之日起6年	档案形成之日起6年	
25	保险关系转出	档案形成之日起6年	档案形成之日起6年	
26	新增附加险	档案形成之日起6年	档案形成之日起6年	
27	附加险续保	档案形成之日起6年	档案形成之日起6年	
28	地址/住址变更	档案形成之日起6年	档案形成之日起6年	
29	文字错误更正	档案形成之日起6年	档案形成之日起6年	
30	保单借款/还款	档案形成之日起6年	档案形成之日起6年	
31	交费方式变更	档案形成之日起6年	档案形成之日起6年	
32	生存领取	档案形成之日起6年	档案形成之日起6年	包括满期、利差、红利领取
33	犹豫期解除合同	档案形成之日起6年	档案形成之日起6年	
34	附加险加保、附加险减保	档案形成之日起6年	档案形成之日起6年	
35	附加险终止续保	档案形成之日起6年	档案形成之日起6年	
36	年金领取	档案形成之日起6年	档案形成之日起6年	
37	其他材料	档案形成之日起6年	档案形成之日起6年	
三	理赔业务文件类			按照归档文件进行分类
1	理赔申请书	保险合同终止之日起6年	保险合同终止之日起10年	
2	理赔协议书	保险合同终止之日起6年	保险合同终止之日起10年	
3	理赔委托书	保险合同终止之日起6年	保险合同终止之日起10年	
4	理赔案件调查笔录	保险合同终止之日起6年	保险合同终止之日起10年	
5	理赔计算书/理赔报告	保险合同终止之日起6年	保险合同终止之日起10年	
6	理赔案件调查报告	保险合同终止之日起6年	保险合同终止之日起10年	
7	领款人身份及金额确认书	保险合同终止之日起6年	保险合同终止之日起10年	
8	各种证据材料及证明类文书	保险合同终止之日起6年	保险合同终止之日起10年	
9	其他材料	保险合同终止之日起6年	保险合同终止之日起10年	