

众安在线财产保险股份有限公司
个人网络安全保险条款（互联网版）
注册号：C00017931912022083024591
（众安在线）（备-其他）【2023】（主）022号

总则

第一条 本保险合同由保险条款、投保单、保险单、保险凭证以及批单组成。凡涉及本保险合同的约定，均应采用书面形式。

第二条 中华人民共和国境内（不包括港、澳、台地区）的法人、非法人组织、年龄满18周岁具有完全民事行为能力的自然人，可作为本保险合同的投保人。年龄满18周岁具有完全民事行为能力，合法使用互联网服务的自然人，可作为本保险合同的被保险人。

保险责任

第三条 投保人可选择投保下列一项或多项保险责任，具体由投保人和保险人协商确定并在保险单中载明。发生保险事故后，保险人依据本保险合同的约定，以保险单所载的相应分项责任限额为限，按照本保险合同的约定承担赔付保险金责任。投保人未选择投保的，保险人不承担相应的保险责任。

（一）个人账户资金被盗损失

在保险期间内，被保险人的**个人账户信息（见释义一）**或**个人信息（见释义二）**因**网络安全事故（见释义三）**发生遗失、被复制、被盗窃等情形后，未经被保险人同意，通过银行柜台、自动柜台机（ATM）、互联网或通讯网络进行盗刷或盗用，导致账户内资金损失并向公安机关报案的，且该资金损失发生在被保险人向发卡行挂失或冻结前的一定期限内，保险人根据本保险合同的约定，在约定的赔偿限额内负责赔偿。被保险人向发卡行挂失或冻结前的具体期限由投保人和保险人协商确定，并在本保险合同中载明。

（二）通讯网络诈骗资金损失

在保险期间内，保险单载明的**等待期（见释义四）**届满后，被保险人因遭受**通讯网络诈骗（见释义五）**，导致其个人账户内的资金发生损失，经公安机关立案且在保险单约定的天数内仍未追回该损失的，则保险人对于被保险人所遭受的直接经济损失，根据本保险合同的约定，在约定的赔偿限额内负责赔偿。**被保险人在等待期内遭遇通讯网络诈骗发生的转账、汇款、支付行为导致其个人账户内资金损失的，保险人不承担赔偿责任。**

（三）个人信息失窃误工损失

被保险人在保险期间内，因网络安全事故被窃取个人信息并向公安机关报案的，被保险人为处理个人信息失窃事件而无法正常工作导致的**工资损失（见释义六）**，保险人根据本保险合同的约定，在约定的赔偿限额内负责赔偿。

第四条 被保险人在保险期间内，因网络安全事故或通讯网络诈骗遭受财产损失，而提起仲裁或者诉讼的、以及被提起仲裁或者诉讼的，对应由被保险人支付的仲裁或诉讼费用（**不包含律师费用**）以及事先经保险人书面同意支付的其他必要的、合理的费用（以下简称“法律费用”），保险人按照本保险合同的约定，在约定的赔偿限额内负责赔偿。

第五条 被保险人在保险期间内，因网络安全事故或通讯网络诈骗遭受财产损失，被保险人为减少或追回损失所支付的挂失费、工本费、补卡费，以及事先经保险人书面同意支付的其他必要的、合理的费用（以下简称“减损费用”），保险人按照本保险合同的约定，在约定的赔偿限额内负责赔偿。

责任免除

第六条 下列原因造成的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

- （一）投保人、被保险人及其家庭成员的故意行为或重大过失行为（见释义七）；
- （二）被保险人的个人账户资金被其家庭成员（见释义八）、家庭雇佣人员（见释义九）、同住人员（见释义十）盗刷或盗用；
- （三）被保险人明知或经由网络安全防护、电话和短信拦截软件或设备提示存在明显欺诈风险的（包括提示为诈骗电话、诈骗短信、钓鱼网站或高风险站点等情况），仍继续进行登录或下载操作、向其他方提供个人账户等信息、将资金转出至其他方，或自行输入或者通过非电话、短信渠道进入钓鱼链接、欺诈网站所导致的资金损失；
- （四）被保险人未遵循银行账户及第三方支付账户使用条例；
- （五）被保险人的个人账户被金融机构工作人员利用职务之便侵占；
- （六）被保险人的个人账户在借给他人使用期间或被他人诈骗；
- （七）战争、入侵、敌对行动、军事行为、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、恐怖活动、间谍行为；
- （八）行政行为或司法行为（见释义十二）；
- （九）投保人、被保险人在保险合同成立之前已知悉或可以合理预见保险事故发生的；
- （十）被保险人自行公开的信息或市场已公开的信息；
- （十一）网络通信故障，包括但不限于：
 1. 系统停机维护；
 2. 通讯终端或电信设备出现故障不能进行数据传输的；
 3. 因台风、地震、海啸、洪水、停电等不可抗力之因素，造成系统障碍不能提供服务的；
 4. 由于电信部门技术调整或故障、网站升级、第三方问题等原因而造成的服务中断或者延迟；
- （十二）被保险人采购或使用盗版的操作系统和软件。

第七条 下列损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

（一）因个人账户内资金被盗产生的利息、滞纳金、罚息、手续费、年费、挂失费等任何间接损失或费用；

（二）非法金融行为等造成的损失，包括被保险人通过非法或非持牌金融机构及其运营的非法金融 App 购买理财、办理借贷、购买保险或因上述行为被诈骗而发生的个人账户资金损失；

（三）被保险人因参与网络刷单、返利等活动被诈骗造成的个人账户资金损失；

（四）中国人民银行发行的数字形式的法定货币以外的任何类型的数字货币（例如比特币、以太坊、瑞波币、IOTA）的损失；

（五）任何交易损失或交易中断损失，包括但不限于：

1. 电子资金在转账、交易过程中发生的货币价值的损失、减少或损害；

2. 因无法交易、投资、剥离、购买或出售金融证券或任何形式的金融资产所导致的损失；

3. 任何资产无法获利或无法增值的；

（六）间接损失；

（七）罚款、罚金及惩罚性赔偿；

（八）被保险人支付的因网络勒索威胁直接引起的任何旨在终止网络勒索威胁的赎金和费用；

（九）精神损害赔偿；

（十）依法应由银行或第三方支付机构承担的个人账户资金损失；

（十一）被保险人已从银行或第三方支付机构等任何其他第三方获得赔偿的个人账户资金损失；

（十二）被保险人的个人账户在合同约定的挂失或冻结前一定期限以外的损失；

（十三）被保险人个人账户内的投资收益损失；

（十四）本保险合同中载明的免赔额，或按本保险合同载明的免赔率计算的免赔额。

第八条 其他不属于本保险责任范围内的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿。

赔偿限额与免赔额（率）

第九条 除另有约定外，赔偿限额包括每次事故赔偿限额和累计赔偿限额。各项保险责任的赔偿限额由投保人和保险人协商确定，并在保险单中载明。

第十条 每次事故免赔额（率）由投保人与保险人在签订保险合同时协商确定，并在保险合同中载明。保险合同中同时载明了免赔额和免赔率的，免赔金额以免赔额和按照免赔率计算的金额中的高者为准。

保险期间

第十一条 除另有约定外，保险期间为一年，以保险单载明的起讫时间为准。

保险人义务

第十二条 订立本保险合同时，采用保险人提供的格式条款的，保险人向投保人提供的投保单应当附格式条款，保险人应当向投保人说明本保险合同的内容。对本保险合同中免除保险人责任的条款，保险人在订立合同时应当在投保单、保险单或者其他保险凭证上作出足以引起投保人注意的提示，并对该条款的内容以书面或者口头形式向投保人作出明确说明；未作提示或者明确说明的，该条款不产生效力。

第十三条 本保险合同成立后，保险人应当及时向投保人签发保险单或其他保险凭证。

第十四条 保险人依据第二十条所取得的保险合同解除权，自保险人知道有解除事由之日起，超过三十日不行使而消灭。

保险人在合同订立时已经知道投保人未如实告知的情况的，保险人不得解除合同；发生保险事故的，保险人应当承担赔偿责任。

第十五条 保险事故发生后，投保人、被保险人提供的有关索赔的证明和资料不完整的，保险人应当及时一次性通知投保人、被保险人补充提供。

第十六条 保险人收到被保险人的赔偿请求后，应当及时就是否属于保险责任作出核定；情形复杂的，应当在三十日内作出核定，但本保险合同另有约定的除外。

保险人应当将核定结果通知被保险人；对属于保险责任的，在与被保险人达成赔偿保险金的协议后十日内，履行赔偿保险金义务。本保险合同对赔偿保险金的期限有约定的，保险人应当按照约定履行赔偿保险金的义务。保险人依照前款的约定作出核定后，对不属于保险责任的，应当自作出核定之日起三日内向被保险人发出拒绝赔偿保险金通知书，并说明理由。

第十七条 保险人自收到赔偿保险金的请求和有关证明、资料之日起六十日内，对其赔偿保险金的数额不能确定的，应当根据已有证明和资料可以确定的数额先予支付；保险人最终确定赔偿的数额后，应当支付相应的差额。

第十八条 保险人应每年为被保险人开展至少一次个人网络安全服务；协助被保险人做好个人网络安全相关风险的预防。其中具体服务内容及频次由投保人与保险人在签订保险合同时协商确定，并在保险合同中载明。

投保人、被保险人义务

第十九条 除本保险合同另有约定外，投保人应当在本保险合同成立时交清保险费，保险费交清前，本保险合同不生效。对保险合同生效前发生的保险事故，保险人不承担保险责任。

第二十条 订立保险合同，保险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约定的如实告知义务，足以影响保险人决定是否同意承保或者提高保险费率的，保险人有权解除保险合同。

投保人故意不履行如实告知义务的，保险人对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿保险金的责任，并不退还保险费。

投保人因重大过失未履行如实告知义务，对保险事故的发生有严重影响的，保险人对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿保险金的责任，但应当退还保险费。

第二十一条 在保险合同有效期内，保险标的的危险程度显著增加的，被保险人应当按照合同约定及时通知保险人，保险人可以按照合同约定增加保险费或者解除合同。

被保险人未履行前款约定的通知义务的，因保险标的的危险程度显著增加而发生的保险事故，保险人不承担赔偿保险金的责任。

第二十二条 被保险人应当妥善保管个人账户的相关信息，如发生个人账户遗失、被盗窃、被抢夺抢劫、复制，或发现账单账目或资金交易异常后，应迅速向银行或第三方支付机构办理挂失或冻结手续。对个人账户因未立即挂失或冻结而扩大的损失，保险人不承担赔偿责任。

第二十三条 知道或应该知道保险事故发生后，被保险人应该：

（一）尽力采取必要、合理的措施，防止或减少损失，否则，对因此扩大的损失，保险人不承担赔偿责任；

（二）应立即向银行、支付机构、网络虚拟财产运营商挂失或启动其他必要紧急保护措施并向公安机关报案，同时及时通知保险人，并书面说明事故发生的原因、经过和损失情况；故意或者因重大过失未及时通知，致使保险事故的性质、原因、损失程度等难以确定的，保险人对无法确定的部分，不承担赔偿保险金的责任，但保险人通过其他途径已经及时知道或者应当及时知道保险事故发生的除外；

（三）允许并且协助保险人进行事故调查。

第二十四条 被保险人应严格遵守国家法律法规及政府有关部门制定的有关互联网及网络安全建设的各项规定，加强管理，采取合理的预防措施，尽力避免或减少责任事故的发生。被保险人应配合接受保险人为被保险人提供的网络安全服务。

被保险人未按照约定履行上述安全义务的，保险人有权要求增加保险费或者解除合同。

第二十五条 被保险人请求赔偿时，应向保险人提供下列证明和资料：

（一）保险单正本；

（二）索赔申请书；

（三）针对本保险条款第三条第（一）项责任“个人账户资金被盗损失”以及第三条第（二）项责任“通讯网络诈骗资金损失”，被保险人提供权益转让的书面材料；

- (四) 被保险人的有效身份证明文件；
- (五) 有关损失的交易记录，比如涉及转账，需提供收款方姓名及账号等信息；
- (六) 针对本保险条款第三条第（一）项责任“个人账户资金被盗损失”以及第三条第（三）项责任“个人信息失窃误工损失”，公安机关出具的报案证明；
- (七) 针对本保险条款第三条第（二）项责任“通讯网络诈骗资金损失”，公安机关出具的立案证明；
- (八) 针对本保险条款第三条第（二）项责任“通讯网络诈骗资金损失”，被保险人与诈骗者进行联络的短信、电话录音等通信记录，或被保险人对诈骗过程的详细描述；
- (九) 被保险人在发生保险事故发生后，有仲裁或诉讼费用支出的，需提供相关费用凭据；
- (十) 被保险人在发生保险事故发生后，为减少或追回损失有挂失费、工本费、补卡费支出的，需提供相关费用凭据；
- (十一) 投保人、被保险人所能提供的其他与确认保险事故性质、原因、损失程度等有关的证明和资料。

投保人、被保险人未履行前款约定的索赔材料提供义务，导致保险人无法核实损失情况的，保险人对无法核实部分不承担赔偿责任。

第二十六条 发生保险责任范围内的损失，应由有关责任方负责赔偿的，被保险人应行使或者保留向该责任方请求赔偿的权利。

在保险人向有关责任方行使代位请求赔偿权利时，被保险人应当向保险人提供必要的文件和其所知道的有关情况。

赔偿处理

第二十七条 保险事故发生时，被保险人对保险标的不具有保险利益的，不得向保险人请求赔偿保险金。

第二十八条 保险事故发生时，如果被保险人的损失在有相同保障的其他保险项下也能够获得赔偿，保险人按照本保险合同的相应赔偿限额与其他保险合同及本保险合同相应赔偿限额总和的比例承担赔偿责任。

其他保险人应承担的赔偿金额，本保险人不负责垫付。被保险人未如实告知导致保险人多支付赔偿金的，保险人有权向被保险人追回多支付的部分。

第二十九条 保险事故发生时，如果存在重复保险（见释义十三），保险人按照本保险合同保险金额或赔偿限额与其他保险合同及本保险合同相应保险金额总和或赔偿限额总和的比例承担赔偿责任。如被保险人已经从其他保险合同中获得补偿的，则本保险合同不再就被保险人已获补偿部分按前述规则进行分摊。

第三十条 发生保险责任范围内的损失，保险人按以下方式计算赔偿：

(一) 对于每次事故造成的损失，保险人在每次事故赔偿限额内计算赔偿，其中对每次事故承担的法律费用的赔偿金额不超过每次事故赔偿限额的 10%，对每次事故承担的减损费用的赔偿金额不超过每次事故赔偿限额的 10%，但合同另有约定的除外；

由同一原因引起的一个或一系列针对被保险人的赔偿请求将被视作为一次事故；

(二) 在保险期间内，保险人对多次事故承担的本保险合同第三条、第四条、第五条约定的赔偿金额之和累计不超过累计赔偿限额。

第三十一条 发生保险责任范围内的损失，应由有关责任方负责赔偿的，保险人自向被保险人赔偿保险金之日起，在赔偿金额范围内代位行使被保险人对有关责任方请求赔偿的权利，被保险人应当向保险人提供必要的文件和所知道的有关情况。

被保险人已经从有关责任方取得赔偿的，保险人赔偿保险金时，可以相应扣减被保险人已从有关责任方取得的赔偿金额。

保险事故发生后，在保险人未赔偿保险金之前，被保险人放弃对有关责任方请求赔偿权利的，保险人不承担赔偿责任；保险人向被保险人赔偿保险金后，被保险人未经保险人同意放弃对有关责任方请求赔偿权利的，该行为无效；由于被保险人故意或者因重大过失致使保险人不能行使代位请求赔偿的权利的，保险人可以扣减或者要求返还相应的保险金。

第三十二条 本保险合同的损失如涉外币，保险人在计算并赔偿保险金时，将按照汇款或转账当日中国人民外汇交易中心公布的人民币兑外币汇率中间价折算损失金额为人民币后赔偿支付。

争议处理和法律适用

第三十三条 因履行本保险合同发生的争议，由当事人协商解决。协商不成的，提交保险单载明的仲裁机构仲裁；保险单未载明仲裁机构且争议发生后未达成仲裁协议的，依法向中华人民共和国人民法院起诉。

第三十四条 与本保险合同有关的以及履行本保险合同产生的一切争议处理适用中华人民共和国法律（不包括港、澳、台地区法律）。

其他事项

第三十五条 在本保险合同成立后，投保人可以书面形式通知保险人解除本保险合同，但本保险合同另有约定的除外。

投保人解除本保险合同时，需提供下列证明文件和资料：

- (一) 保险单或其他保险凭证；
- (二) 解除合同申请书；
- (三) 投保人身份证明。

保险责任开始前，投保人要求解除保险合同的，应当向保险人支付相当于保险费 5% 的退保手续费，保险人应当退还剩余部分保险费；保险人要求解除保险合同的，不得向投保人收取手续费并应退还已收取的保险费。

保险责任开始后，投保人要求解除保险合同的，自通知保险人之日起，保险合同解除，保险人按照保险责任开始之日起至合同解除之日止期间按短期费率计收保险费，并退还剩余部分保险费；保险人也可提前十五日向投保人发出解约通知书解除本保险合同，并按保险责任开始之日起至合同解除之日止期间与保险期间的日比例计收保险费后，退还剩余部分保险费。

释义

（一）个人账户信息：个人账户的账户名、密码、以及其他与账户使用相关的信息。个人账户是指符合国家相关法律法规以及银行或第三方机构有关规定，合法、有效存在的、在约定的有效期内的、已激活可正常使用的个人账户，包括：存折账户、银行卡账户、借记卡、信用卡以及与其关联的附属卡、网银账户、手机银行账户、经中国人民银行批准的支付宝、财付通账户。

（二）个人信息：是指以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息结合识别自然人个人身份的各种信息，包括但不限于自然人的姓名、出生日期、身份证件号码、个人生物识别信息、住址、电话号码等。

（三）网络安全事故：是指未能采取必要措施，防范对网络的攻击、侵入、干扰、破坏和非法使用以及意外事故，使网络处于稳定可靠运行的状态，以及保障网络数据的完整性、保密性、可用性，导致服务中断、数据丢失或信息泄露，包括下列任一情形：

1. 恶意软件（见释义十四）或恶意攻击行为；
2. 黑客行为（见释义十五）；
3. 非法使用或访问（见释义十六）。

（四）等待期：是指自本合同生效日起计算的一段时间，具体天数由保险人和投保人在投保时约定并在本保险合同上载明。

（五）通讯网络诈骗：是指通过电话、网络和短信方式，编造虚假信息，设置骗局，对受害人实施远程、非接触式诈骗，诱使受害人打款或转账的。

（六）工资损失：是指被保险人仅因处理身份信息失窃事故而损失的工资收入的实际数额。自营职业者工资损失的计算必须以上一年度的纳税申报记录为依据。

（七）重大过失行为：是指在正常情况下责任人在法律行为能力范围内能够预见而没有预见或已经预见但轻信事故不会发生而未采取措施所造成的事故及损失的行为。

（八）家庭成员：是指包括被保险人的近亲属和与其共同生活的其他亲属。没有亲属关系但在同一家庭长期共同生活的人也视为被保险人的家庭成员。

（九）家庭雇佣人员：是指与被保险人存在事实雇佣关系，为被保险人提供家政服务工作的人。

（十）同住人员：是指与被保险人在房屋内一同居住超过 5 天的人。

（十一）胁迫：是指现场胁迫，非通过互联网、电话等远程胁迫手段。

（十二）行政行为或司法行为：是指各级政府部门、司法机关、执法机关或依法履行公共管理、社会管理职能的机构下令破坏、征用、罚没保险财产的行为。

（十三）重复保险：是指投保人对同一保险标的、同一保险利益、同一保险事故分别与两个以上保险人订立保险合同，且保险金额总额超过保险标的保险价值的保险。

（十四）恶意软件：是指可能破坏、损害、阻止访问或以其他方式破坏软件或计算机系统的操作或其中数据的恶意程序、文件或指令，包括但不限于恶意代码、勒索软件、电脑病毒、特洛伊木马、逻辑炸弹或时间炸弹等。

（十五）黑客行为：是指以创建、删除、抹去、收集、破坏、泄露、中断或损坏被保险人数据为目的，恶意进入被保险人移动设备或计算机系统的行为。

（十六）非法使用或访问：是指未经授权的一方进入或访问被保险人的移动设备或计算机系统。