

## 信泰如意尊终身寿险产品手册

### 投保

Q: 投保人、被保险人几岁之内可以投保?

A: 被保险人: 出生满 28 天至 80 周岁。

Q: 投/被保险人和受益人有什么其他要求?

A:1. 成年人仅可为自己投保;

2. 未成年人仅可父母投保;

Q: 交费期间如何?

A: 趸缴、3 年、5 年、10 年、15 年、20 年

Q: 未成年人作为被保险人的, 需要提供什么资料吗?

A: 如达到反洗钱标准, 需要上传证件

Q: 可以隔代投保吗?

A: 暂不允许隔代投保

Q: 职业分类是怎样的?

A: 1-6 类可投保

常见职业分类请参照附件《信泰人寿职业分类表》

Q: 对于保费有什么要求?

A: 1) 一次性交清的, 最低保险费为 5 万元, 千元递增;

2) 3 年、5 年、10 年、15 年、20 年交的, 最低保险费为 1 万元, 千元递增;

Q: 银行限额表

银行	卡/折	账户校验规则	单账户单笔限额	单账户单日限额	备注
中国银行	借记卡		500万	500万	
农业银行	借记卡		500万	500万	
建设银行	借记卡		500万	500万	超50万需提供授权资料
工商银行	借记卡		500万	500万	
浦发银行	借记卡		500万	500万	
邮储银行	借记卡		500万	500万	
北京银行	存折/借记卡	账户+卡号	20万	20万	
交通银行	借记卡	账号+户名	5万	5万	
民生银行	借记卡	账号+户名	200万	200万	
招商银行	借记卡	账号+户名+身份证+手机号	20万	20万	
中信银行	借记卡	账号+户名	1万	1万	
光大银行	借记卡	账号+户名	5千	5千	
兴业银行	借记卡	账号+户名	5万	5万	
广发银行	借记卡	账号+户名	5万	5万	
上海银行	借记卡	账号+户名	5万	5万	

## 核保/承保

Q: 出单额度

投保年龄	0-9 周岁	10-17 周岁	18-50 周岁	51-70 周岁	71-80 周岁
累计寿险 风险保额	20 万	50 万	<200 万	<100 万	10 万

Q: 对于在自核件标准内的投保件，客户有健康异常，但客户自身无法判断是否应告知，该如何处理？

A: 暂不支持预核保

Q: 投保扣费支持什么形式？

A: 信泰收银台支持微信支付和借记卡

Q: 保单是纸质还是电子版？

A: 根据平台前端配置，可选电子、纸质或纸质+电子。电子保单承保后发送至客户投保时所留的邮箱；客户可关注“信泰人寿官微”进行电子保单下载或纸质保单申请；客户也可拨打全国统一服务热线 95365 进行纸质保单申请；

Q: 保单污迹补发解决通道为运营管理人员，没有合作的是否有专门的老师进行处理

A: 客户可拨打 95365 进行申请。客户须先将污迹保单寄回保司

Q: 回执如何签收?

A: 无须手工签收回执, 承保后发送电子保单, 默认为已签收回执。

Q: 犹豫期是多少天? 犹豫期的起算之日是哪一天?

A: 犹豫期是 10 天, 犹豫期从回执签收次日开始算起。

## 保全

Q: 受益人是否可以指定为非直系亲属的其他人?

A: 可以; 需线下操作, 进行保全二核。

Q: 如何申请保全, 有哪些途径?

A: 可通过 95365、信泰官微、柜面等形式进行申请。具体项目可参照《网销全渠道保全细则》; 优先引导客户进行线上保全操作, 具体项目可参照《信泰人寿官微操作手册 7.0》

Q: 如何更换续期扣费银行卡?

A: 通过信泰官微或 95365 或柜面均可办理;

Q: 如何申请身故受益人变更?

A: 投保被保险人同一人时, 支持信泰官微和柜面办理;

投保被保险人非同一人时, 支持柜面办理;

Q: 《网销全渠道保全细则》中保险公司提到: 保全必备申请书, 可到官网下载, 是否能提供官网地址及相关文件下载说明或课件

A: 下载链接: <http://www.xintai.com/dcenter/downloadCenterInit.do>



Q: 只支持柜面的保全, 未合作的机构该如何处理?

A: 保司已签署公估公司对此类业务进行处理。通过《公估保全台账》指派公估公司进行受理、指派和追踪。

Q: 人脸识别不通过是否有人工审核得方式进行处理。

A: 需通过柜面处理。保司已签署公估公司对此类业务进行处理。

Q: 保单生效后多长时间可以提供保单贷款服务?

A: 保单过犹豫期后, 即可申请, 经审核同意后办理保单贷款。

Q: 一次最长的贷款期限是多少? 可以连续贷多少次? 能否自动延期?

A: 1、在本合同有效期内, 您可以申请并经我们审核同意后办理保单借款。若本合同包含以身故为给付保险金条件的保险责任, 您申请保单借款应事先经被保险人书面同意。借款金额加上各项欠款及利息的总和最高不超过本合同当时现金价值的 80%, 每次借款期限不超过六个月。

2、当借款本金及利息加上其他各项欠款及利息达到本合同现金价值时, 本合同终止。

Q: 还款方式是单纯还利息还是本利一起还?

A: 借款清偿支持本息和全部还款、部分本金及利息、仅还利息三种方式  
Q: 贷款利率是多少?  
A: 借款利率在公司官网 [www.xintai.com](http://www.xintai.com) 公布  
Q: 办理贷款手续是否需要客户亲自到保险公司办理?  
A: 不需要, 可通过信泰官微进行办理。  
Q: 贷款的额度有什么要求?  
A: 贷款金额不得超过客户申请时合同现金价值扣除各项欠款及应付利息后余额的 80%。

### 回访

Q: 有关于回访问题, 缺少回访时效、以及回访方式、回访清单下发的问题补充  
A: 保单生效后, 生成微信回访任务并停留三天。三天后生成电话回访任务(同时保留微信回访任务)。  
呼叫中心 2 次\*2 天进行拨打, 如未成功, 生成回访问题件。  
互联网客服每天推送回访问题件至指定邮箱。

### 理赔

Q: 被保险人身故后, 谁可以申请理赔?  
A: 1. 如果保险合同中指定了受益人, 则由指定受益人申请理赔;  
2. 如果没有指定受益人, 则由法定受益人申请理赔。  
Q: 申请身故保险金时, 受益人需要提供哪些资料?  
A: 在申请身故保险金时, 申请人须填写保险金给付申请书, 并提供下列证明和资料:  
(1) 保险合同;  
(2) 申请人的有效身份证件;  
(3) 国家卫生行政部门认定的医疗机构、公安部门或其他相关机构出具的被保险人的死亡证明;  
(4) 被保险人户籍注销证明;  
(5) 所能提供的与确认保险事故的性质、原因等有关的其他证明和资料。  
Q: 申请理赔的流程是怎样的?  
A: 客户出险后, 尽快向我司报案; 报案后准备理赔申请相关资料; 后续向保险公司递交理赔申请资料, 提出理赔申请。  
Q: 报案的方式有哪些?  
A: 1. 致电我司全国客服热线 95365 报案 ;  
2. 关注我司官方微信公众号“信泰人寿官微”, 进行理赔报案;  
3. 直接前往我司客服柜面报案。  
Q: 核定的时效是怎样的?  
A: 我司在收到保险金给付申请书及合同约定的证明和资料后, 将在 5 日内作出核定; 情形复杂的, 在 30 日内作出核定。  
Q: 核定确认属于保险责任的, 受益人在多长时间内可以收到给付保险金?  
A: 对属于保险责任的, 在我司与受益人达成给付保险金的协议后 10 日内, 履行给付保险金义务。