

# 保单权益的安全性,需要您的关注

随着国民经济快速增长,人民生活水平日益提高,兼具保障及投资功能的人寿保单,得到了越来越广泛的关注,逐步走进了千家万户。作为家庭的重要财产,您是否关注过它的安全性?近年来,一些不法分子把目光投向了人寿保单,以侵害保单权益为目的,通过盗用证件、伪造申请资料、模仿签名等方式进行保全变更。

为了保障广大客户保单权益的安全性,我们一直致力于不断提高风险管理水平。当然,保障保单权益更需要您的关注,如果您能做到以下简单的几点,您的保单可以确保更加安全:

## 保管好您的身份证、银行存折、保单

身份证(包括复印件)、银行存折、保单是您办理业务的重要资料,也是我们确认您身份的主要依据,不要让他入掌握。对于委

托他人代办需要提供身份证复印件的情况,一定要在身份证复印影像上书写上“仅办理\*\*事宜使用”。

如果您已申请了网络、电话等渠道的E服务,请妥善保管您的密码,应特别注意以下几点:

不要让他入掌握您的密码;  
不要设置过于简单的密码,防止他人轻松破译;

注意定期更换密码。

## 不要在空白的申请书、委托书上签字

申请书及授权委托书是您申请意愿的重要表示,为了不给他入提供可趁之机,在任何情况下,都不要在空中申请书、委托书上签字。

## 确保联系信息(电话、地址、EMAIL)的准确性

当您的保单发生权益变更或异常交易

时,我们会通过动态码验证、电话回访、短信提醒、寄送信函、发送EMAIL等方式向您进行风险提示,因此,请特别关注将您的手机号码、EMAIL留存给我们,以便我们及时向您传递提示信息,让不法份子无可乘之机;如果后续联系信息发生了变化,请尽快联系我们进行变更。

## 请关注来自平安人保的风险提示

当您收到来自平安人保的动态码验证、电话回访、短信提醒等风险提示,如果对于提示内容有异议时,请尽快联系我们平安服务热线95511,我们将尽快为您核实。

如果您的签名风格发生了变化,请尽快联系我们变更签名

签名核对也是我们确认您身份的重要手段,如果您的签名风格发生了变化,请尽快联系我们变更签名。



选择家庭常用账户,转账交费轻松无忧

平安人保一直努力为广大寿险客户打造稳定、安全、便捷的转账交费平台。凭借快捷、方便、安全、合作银行选择面广等众多的优势,目前已有超过90%的客户选择通过转账的方式交纳续期保费,转账交费目前已成为续期交费的主流。但非常可惜的是,在这其中仍然有少部分客户因为账户余额不足、账户失效、户名不符等原因,导致转账扣款不成功,错失转账机会,最后只能亲自出行到公司柜面交费,有的甚至因为不能及时交费,导致保单失效,失去保险保障的状况。

分析转账不成功的原因,主要原因在于这些客户授权转账的账户不是自己的常用账户,因此,我们建议您使用家庭常用账户交纳续期保费。使用家庭常用账户交纳续期保费有如下好处:

## 好处一:归整账户,安逸便捷

卡多、存折多、存单多是现代人理财的三大烦恼之一,不但要增加年费支出,还会给平时管理带来不便,容易发生遗失或忘记密码的情况。选择家庭常用账户交费让您再也不用为找不到存折而烦恼,不会为了密码而苦苦思索,更不需要您多次往返银行忍受排队之苦,一次授权,轻松搞定,畅享舒适低碳生活。

## 好处二:无缝衔接,一生平安

使用家庭常用账户,我们会为您提供及时提供转账服务,如果您的保单是万能型产品,那么您的保费就会在第一时间进入您的保单账户。而保障型的客户,您亦不需要顾虑因交费不及时而导致的保单失效问题,无需费神劳力,就可以无缝衔接,一生平安。

## 好处三:告别管理费,省钱亦无忧

您是否有过这样的经历?保单到该交费的时间时,在存折上存了足额保费后,却接到因账户余额不足而交费不成功的温馨提醒,到银行一查看,原来被扣掉了小额账户管理费。区区几元管理费,轻则害您往返银行费心费力,重则甚至会导致您错过转账,保单失效,失去保险保障,只好进行复效甚至重新核保。使用家庭常用账户,不仅可以省钱,而且再不会有因小额账户管理费、最低余额限制等问题而导致的烦恼,真正是省钱又省力,何乐而不为。

所以,您还在犹豫什么呢?立刻拿出您的家庭常用账户做转账授权吧!让续期交费轻松无忧!只要通过网上一账通或与您的服务人员联系即可办理家庭常用账户授权,赶快行动吧!

## 您的生存金领取了吗?

### 生存金领取问题答疑

- 1、我的保单是否存在生存金领取责任?  
答:您可以查看您的保单条款,若条款中“保险责任”一栏有约定“被保险人于XX时仍生存,我们按XX给付XX金”,则表示您的保单含有生存领取责任。
- 2、生存金一般包含哪几种类型?  
答:生存保险金、初中教育金、高中教育金、大学教育金、满期金、养老金、成长年金、新婚祝贺金、升学祝贺金、祝寿金、创业基金、安家年金、育英年金等,您的保单生存金类型可参看保单条款的约定。
- 3、怎样查询我是否有未领取的生存金?  
答:您可以通过登录平安官网一账通(www.pingan.com)或致电全国客服电话95511进行查询,也可以直接联系您的服务人员帮助您进行查询。
- 4、我可以通过哪些方式领取生存金呢?  
答:A、通过办理“生存保险金转账授权”将您的生存金转入您的银行个人结算账户;  
B、通过办理“生存金抵交保费”将您的生存金用以抵交本保单的下期保费;  
C、通过办理“生存金累积生息”将您的生存金放在保单账户进行累积生息(限我公司允许生存金累积生息的险种)。

- 5、我可以通过哪些途径办理生存金领取手续呢?  
答:A、若您已开通我公司的网络或电话E服务高级权限,您可以通过登录平安官网一账通(www.pingan.com)自助办理,或致电95511电话办理;  
B、联系您的服务人员通过移动保全或柜面方式代办;  
C、自行前往您居住地附近的我公司客服中心办理。
- 6、申请领取生存金的资格人是谁?  
答:保单的生存受益人(一般为被保险人本人)。若生存受益人未成年,由生存受益人的监护人提出申请。
- 7、办理生存金领取,我需要提供哪些手续呢?  
答:A、网络或电话办理:开通我公司E服务高级权限,且投保人与生存受益人为同一人,或是生存受益人的监护人;  
B、服务人员代办:若为移动保全方式代办,需接受我公司电话回访确认;若为非移动保全方式代办,除提供您亲往客服中心办理的所有手续外,还需提供您亲笔签名的授权委托书;  
C、客服中心办理:  
1)生存保险金转账授权:保险合同变更申请书、被保险人生存证明;生存受益人身份证件;保单和条款(少儿险婚嫁金一次性领取、满期金领取、保单号码以GP开头的保单需提供);  
2)生存金抵交保费:保险合同变更申请书;生存受益人身份证件。  
3)生存金累积生息:保险合同变更申请书。



## 保险续期交费小知识

- 问:我的家庭常用账户上有很多钱,授权后你们会不会随便扣我的钱?  
答:不会的,我们只会按照合同约定从您指定的账户中扣取保费,如果您对账户中平安的划款记录有任何疑问,可携带存折及证件到公司咨询。
- 问:我明明存够了钱,为什么保险公司提示余额不足?  
答:以下情况可能导致您因余额不足扣款失败:  
1.您的账户可能优先扣取了其他一些费

- 用(如还贷、水电费等),造成账户余额不足;  
2.若您投保有附加险,可能由于您的年龄等信息变化,导致保费增加;  
3.您于本次交费钱是否办理了新增附加险等保全变更;  
除了存够保费外,请您确保留足了银行所要求的最低余额(一般为1元,详情请咨询您的开户行)。  
4.非常用账户,银行可能会扣取小额账户管理费,导致您的存款不足应交保费。

## 新契约回访

# 客户保单权益的守护者

每天都有数以万计的客户接听这样的电话:“您好,我是平安保险公司的服务人员,感谢您在\*\*购买了我公司的\*\*保险……”;

很多客户都知道这是平安保险公司的回访电话,也有很多客户知道这是购买保险后的必经流程,但是仍会有一些客户看到“051295511”的来电号后,皱了皱眉头——让铃声再响一会儿吧……

为什么保险公司一定要进行新契约回访呢?其实新契约回访不仅仅是保监会的要求,它更是广大客户保单权益的守护者!随着民众保险意识的提升,保险的种类和功能也越来越丰富,为确保保险产品真正符合客户的自身需求,保险公司在保单承保后会开展新契约回访工作。它可以第一时间发现其中潜在的风险,可以减少因客户的冲动或者险种理解偏差而造成的保障功能重复或缺失、无效契约、退保损失等问题。可以说,保险提供的是未来风险的保障,而新契约回访就是这份保险的保障。所以不要认为自己购买保险时已经经过深思熟虑,就没有必要接受回访;也不要认为自己买了保险肯定不会后悔,就认为回访是多此一举……因为这通电话承载的不仅仅是一次简单的回访,更是对客户保单权益的捍卫,它需要所有投保人的配合!

## 新契约回访小贴士

### 1、如何才能真正有效的配合保险公司进行新契约回访?

一是投保时认真阅读产品说明书和保障计划,务必提供您真实有效的联系电话;

二是签收保险单以后,请您再次仔细阅读保险条款;

三是接到我公司回访电话时,请您做好配合工作,仔细聆听客服人员的提问并认真回答,如有疑问,请您尽快拨打95511客服电话进行咨询了解。

### 2、哪些保单需要开展新契约回访?新契约回访的对象是谁?

我公司新承保的一年期以上的长期险和一年期费用补偿型个人医疗险均需进行新契约回访,新契约回访的对象仅为投保人本人。

### 3、新契约回访开展的时间?

我的新契约回访通常在您的保单承保后5至8天内开展,由平安集团旗下的电话中心统一呼出,来电号显示为051295511。具体回访时间段如下:

上午:9:10-12:20;

下午:14:00-17:40;

晚间:18:20-21:00;

如果您在回访时间段内有特殊的回访时间要求,您可以转告您的服务人员预约,或者拨打95511进行预约,95511会在预约时间点跟您联系,完成回访。

### 4、新契约回访的主要内容:

主要针对您所购买保险的相关单证签名情况及您对保险内容的了解情况等,不同的险种类型略有不同,通常

包括以下内容:

(一)确认投保人是否购买了该保险产品,投保人是否在投保单上亲笔签名;

(二)确认投保人是否已经阅读并理解产品说明书和投保提示的内容;

(三)确认投保人是否了解交费期间和交费频率;

(四)确认投保人是否知悉保险责任和责任免除;

(五)确认投保人是否知悉犹豫期的起算时间、天数以及犹豫期享有的权利;

(六)确认投保人是否知悉退保可能产生的损失;

(七)分红、万能、投连产品,还需确认投保人是否了解收益不确定、保单费用扣除等方面的内容。