

客户体检流程及注意事项

人寿保险公司在健康风险管理时,会因为客户投保的险种(如重大疾病险)、保额高、被保险人年龄偏大、客户已告知存在有非健康的症状与疾病、保险公司对客户随机抽样了解健康状况等多种原因,而被要求做健康状况的核实(即体检)。所以,上述人群的客户,在提交投保单后,会接收到保险公司核保人下发的《体检通知函》。如何更好更快地完成体检呢?希望此文能帮助您!

(一)、体检流程:

* STEP1: 备好本人近期一寸免冠照片及有效证件(以身份证为最佳),先于平安医务室或公司指定的医院的“引导台”做好体检前的登记,并领取需要检查的检验单。

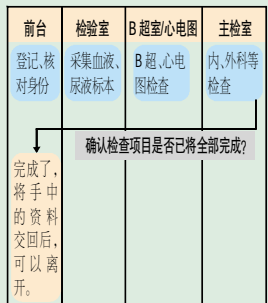
* STEP2: 将检验单交与完成该项检查的工作人员,按照检查项目采集血、尿液标本(若有前列腺、子宫、输尿管检查需待B超检查后才留尿液标本)。

* STEP3: B超室、心电图室分别做B超检查、心电图检查。

* STEP4: 主检室(诊室)做测量身高、体重、心肝肺等检查;并完成相关健康告知的询问,得到被检客户的确认签名。

* STEP5: 体检完毕,请检查是否已完成所有的检查项目,确认无误后可以离开。

附,体检流程图:



(二)、注意事项:

1. 为了保证体检结果的正确,请在体检的前一天清淡饮食,体检前一晚20:00后不要再进食,并保证充足的睡眠;早上起床后不进食,女性客户需避开“经期”。

2. 体检前,在候检室安静休息15分钟;体检中,若感到身体不适,请立即告知我司医务人员。

3. 温馨提示:采集血后,其注射器针眼处,要按压5分钟,以免皮下出血,出现紫癜。

4. 查肝胆B超、血糖、血脂需空腹;查前列腺、子宫、输尿管B超需憋尿。

5. 为了体检的方便,请尽量穿着宽松、方便的衣服,不戴项链。

6. 《体检报告》的“健康告知”栏,需被检者确认信息准确并签名。



1. 问:我的保单可以领钱了,我该怎么领取?

答:生存受益人可以将保单的生存保险金通过转账方式领取,或者用于自动抵交续期保险费,或者留存在我公司累积生息。为了方便生存受益人日后领取生存保险金,建议生存受益人办理生存金转账领取授权,在得到您的授权后,我公司可将到期的生存金转账支付给您的授权账号。

2. 问:我的保单过了交费期,请问我最晚什么时候交费都正常?

答:您可以在自保险单所载明的交付日期的次日起六十日交纳续期保险费。如果您是银行转账,因银行批次转账有所差异,具体时间可致电客服热线95511进行咨询。

3. 问:我交了保费为什么没有收到发票?

答:如果您是通过银行转账的,我们一般会在收到您的保费后一到二周内为您寄发,请您注意查收(如已过15天尚未收到,可致电客服热线95511为您补寄)。

4. 问:为什么我一直收不到你们的缴费通知单?

答:您的保单进入应交期,公司为客户寄发相应单证,提醒您交费。请问您的联系方式是否已发生变更?如未收到也没关系,通知书只是起善意提醒,您在交单后60天将保费交到公司,不会影响您保单的利益。

5. 问:请问我想换一种交费方式怎么办?

答:如果您需要改变您的交费方式,可以委托您的服务人员代为办理,已经申请保单E服务的客户也可致电全国统一客服热线95511或登陆平安网站网上理财专区通过验证密码申请,还可以通过信函办理。为了方便您今后交纳续期保费,建议您可以选择转账方式交费,您可以提供本人、配偶、父母、成年子女或者被保险人的存折或银行卡号办理转账授权后,通过转账方式缴纳续期保费。相关银行要求,可致电客服热线95511进行咨询。

6. 问:我要到外地工作了,保单能不能迁过去,怎么办?

答:如果您到外地工作,可以在迁出地委托您的服务人员代您办理保单迁移,这样保单就可以随您一起迁到外地了。您还可以在迁入地办理保单迁移。

7. 问:能不能在外地交保险费?

答:目前平安已实现了保费全国通缴的功能,您通过网上银行、当地柜面均可进行异地缴费。另外,如果您持有招商银行一卡通或深圳平安银行借记卡,即可拨打招商银行服务电话4006699999进行缴费。

8. 问:请问分红的钱是不是我想什么时候取就什么时候取?

答:如果您购买的分红保险,红利领取方式选择的是累积生息,在保单效力终止前您

客户保单20问

可以随时来办理累计红利领取,并且没有次数限制。

9. 问:保单分红是根据什么来分的,有固定利率吗?

答:您投保分红保险后,您可与公司分享分红保险业务的盈余,盈余以红利形式派发给客户(红利主要来源于死差益、利差益、费差益),红利是根据保险公司每年的实际情况计算的,所以红利是不保证的,红利每年会随着公司分红保险的红营状况发生波动。

10. 问:生存保险金如果不领,能不能直接抵交保险费?

答:如果您是保单的生存受益人,您可以委托您保单的服务人员代为办理生存金抵交保费授权。办理手续后,可以抵交本保单下期及以后各期的续期保费。

11. 问:我想办理保单贷款,能贷多少?

答:如果您要办理保单贷款,需要仔细阅读您购买的条款中是否有关于保单贷款功能的说明;一张保单的可贷款金额最多不可超过保险合同现金价值扣除各项欠款后余额的

80%。

12. 问:我的保单丢了,我该怎么办,能不能补一张?

答:如果您的保单不慎遗失,您可以申请保单补发,我公司将收取10元工本费。补发后原保单将作废。

13. 问:我想变更一下受益人,请问怎么办?

答:如果您需要变更您保单中的受益人,需要先征得被保险人的同意,如果被保险人同意,请联系您的服务人员为您代办变更事项。需要注意的是:在委托服务人员代办时,需要提供以下必备资料:授权委托书(由申请人及被保险人同时签字)、被保险人身份证件复印件、新受益人身份证件复印件。

14. 问:我的名字改了,我该怎么办理变更?

答:您可以通过您的服务

人员代为办理,请将能证明所更正事项的材料原件提供给服务人员。

15. 问:在你们网站上能不能查到我的保单资料?

答:可以,但是前提是需要请您开通网络E服务,开通后您不但可以在网上随时查询到您的保单信息,也可以进行密码修改、投资转换等20余项业务,方便快捷。具体可咨询:95511或登录平安网站 <http://www.pingan.com/efuwu>。

16. 问:我的附加险不想要了,我该怎么办?

答:如果你想取消保单中的附加险,可以通知您的服务人员代为办理;在办理时,请您提供授权委托书及本人身份证件复印件,并详细说明您需要取消的险种信息。

17. 问:你们通知我保单失效了,我该怎么恢复交费呢?

答:如果您的保单失效了,可以委托您的服务人员代为办理复效手续。

18. 问:我在办理保

单复效的时候需要交哪些钱?

答:复效申请经核保同意后,投保人应一次补交全部应交的保费及利息(万能险种除外),利息按条款约定的利率计算,条款未约定的按“计息期间人民银行每月第一个营业日适用的人民币6个月期贷款利率平均值与4.0%之较大者”计算;另外有交清增额保险的保单办理复效时,须同时交清保额部分现金价值差额。

19. 问:我生病如果需要住院,要住哪个医院?

答:如果您生病需要住院治疗,根据合同约定需要到我公司定点医院就医,您可在保单中查询定点医院,或拨打95511查询。如属于急诊,您可以就近住院治疗,并及时通知我公司,在三天内或病情稳定后转入附近定点医院治疗。

20. 问:我去你们公司申请理赔,要带什么东西?

答:针对不同的理赔类型,我们将您在办理业务时需要携带的材料列在了下面的表中供您参考。

申请项目	必备证件	说明
意外医疗(门诊)	1、2、3、6、8、(10)、12;	1. 保单;
意外医疗(住院)	1、2、3、(6)、7、8、(10)、12;	2. 人身险理赔申请书;
住院医疗	1、2、3、7、8、10;	3. 被保险人(或出险人)的身份证证明;
一般住院津贴	1、2、3、7、9;	4. 被保险人的户籍证明;
癌症住院津贴	1、2、3、7、9、10;	5. 受益人身份证明、户籍证明、与被保险人的关系证明;
住院手术津贴	1、2、3、7、(8)、9、11;	6. 门(急)诊手册;
重大疾病	1、2、3、7、10、(14);	7. 出院小结;
生命尊严提前给付	1、2、3、7、10;	8. 医疗费用收据原件、费用清单(处方);
疾病残疾或失能	1、2、3、(6)、7、14;	9. 医疗费用收据复印件;
意外残疾或失能	1、2、3、(6)、7、12、14;	10. 诊断证明(癌症、重大疾病保险需同时提供组织病理、血液、影像检查等与疾病确诊相关的检查、检验结果资料);
意外身故	1、2、5、12、13、15、16	11. 手术证明;
疾病身故	1、2、5、10、13、15、16	12. 事故证明;
宣告死亡	1、2、5、12、17	13. 死亡证明文书;
		14. 法医学鉴定书(或医院鉴定诊断书)、失能鉴定书
		15. 户口注销证明;
		16. 尸体处理证明;
		17. 法院出具的宣告死亡证明文件;

以上材料为进行理赔申请的基本材料,由于保险事故的具体情况不同及各地区差异,可能在办理理赔申请时,仍需提供一些其他材料。如仍需其他材料,我们的理赔部门会及时与您取得联系。

主动时效承诺 专业五星服务

业务类型	具体分类	响应时效承诺	处理时效承诺
投保	保单签发时效	无	自公司收到投保申请资料后,一般于10个工作日内签发保单或谢绝投保通知,但以下情况则相应延后: 1. 该次申请需要客户体检或有回函处理事项; 2. 客户预交保费不足或授权账户金额不足;当发生以上事项时,本公司会于书面通知中载明各事项的时效要求。
	保单送达时效	无	因各地物流交通状况不同,具体时间以当地门店公告为准
体检	体检服务	1个工作日	在公司体检:3个工作日;在医院体检(含物流时间):5个工作日
	客户需定点医院特别服务	2个工作日	7个工作日(需外部医院配合完成)
理赔	一般理赔申请	无	10个工作日内确定理赔结果
	需进一步了解,核实情况的理赔申请	无	对于10个工作日内未能确定理赔结果的,我们会在10个工作日内通知您理赔相关的进展情况
保全	客户亲办件	申请当日	1. 现金业务,申请当日完成业务处理; 2. 转账业务,申请当日完成业务处理,2—6个工作日内到账; 3. 需进一步核实情况的业务,3个工作日内完成业务处理,对于3个工作日内未完成业务处理的,我们会在3个工作日内通知您相关的进展情况。
	服务人员代办件	简单项目 复杂项目	6—9个工作日内完成业务处理,对于9个工作日内未完成业务处理的,我们会在9个工作日内通知您相关的进展情况; 1. 8—10个工作日内完成业务处理,对于10个工作日内未完成业务处理的,我们会在10个工作日内通知您相关的进展情况; 2. 转账业务,在完成业务处理后,2—6个工作日内到账。
投诉	95511 端受理	2个工作日	简单案件:5个工作日 常规案件:10个工作日 疑难案件:原则上10个工作日内处理完成,无法按时处理完成的,我们会在5个工作日内通知您相关的进展情况
	通过95511提出的服务请求	预约上门服务 投保预约 服务人员电话联系客户 疑难问题答复	3个工作日 3个工作日 2个工作日 3个工作日

(以上为试运行期间的服务时效承诺)

2008年8月1日起,平安人寿开始试运行“服务时效承诺”,如果您提出如下服务需求,我们都将在明确的时间内受理、完成。

注:此服务时效承诺试运行半年时间,试运行期满后,我们将检视运行情况,制定更为合理的服务时效承诺。

1. 响应时效指客户通过95511咨询或提出服务请求后,平安服务人员第一次接触客户的时效。处理时效指公司完成客户服务请求的时效。

2. 服务人员代办保全件的简单项目包括:地址变更、保单迁出、续期交费方式变更、生存金转账领取授权、生存金抵交保费、生存金累积生息、客户资料变更、受益人变更、受益人资料变更、转领婚嫁金、签名变更、自垫选择权变更、交费频次变更、红利选择权变更。

3. 服务人员代办保全件的复杂项目包括:终止附险、保单还款、保单借款、减保、交费年期变更、减额交清、犹豫期退保、累积红利领取、退保、年龄性别错误更正、追加保费、档次保障变更、新增附加险、投保人变更、复效、加保、补充告知、职业变更、万能增加合同保费、账户分配比例变更、投资转换、部分领取、解除满期保本附加条款。

4. 预约上门服务包括:上门办理各类保全、上门办理理赔业务、上门收费、上门送达单据与上门咨询等。

5. 疑难问题答复:指电话中心服务人员不能现场答复,需机构协助后续回复的问题。