

## 1、保单生效后可申请办理的保单变更包括哪些？

您可以办理包括：

- ▶ 投保人、被保险人及受益人的个人信息变更、投保人变更、受益人变更、银行账号变更、期交保险费金额及缴费频率变更、增加或撤销附加险、保单质押贷款、退保等；
- ▶ 其它：遗失保单补发、补发业务凭证、电子保单下载、单证下载、电子发票申请等。

以上项目具体应以合同条款为准。

## 2、保单生效后可通过哪些渠道办理有关保单变更等事项？

您可以通过以下途径办理：

- ▶ 关注并绑定微信公众号“瑞泰人寿”办理；
- ▶ 本人或书面委托他人前往瑞泰人寿办理（以瑞泰人寿收到变更申请的时间为准）；
- ▶ 寄送信函办理（以瑞泰人寿收到信函的时间为准）。

## 3、如何通过瑞泰人寿微信公众号在线申请保单变更？

您可关注并绑定微信公众号“瑞泰人寿”，选择“客户服务-保单服务”后进行操作。您可以办理包括：

- ▶ 退保、投保人、被保险人及受益人的个人信息变更、投保人变更、受益人变更、银行账号变更等；
- ▶ 其它：遗失保单补发、补发业务凭证、电子保单下载、单证下载、电子发票申请、保全资料上传等。

以上项目具体应以微信公众号的显示为准。

## 4、如何通过瑞泰人寿微信公众号在线完成自助续期交费及不间断投保（短期险）？

**续期交费：**

- ▶ 关注并绑定微信公众号“瑞泰人寿”，选择“客户服务-续期服务-年交保单”，点击“自助交费”完成实时在线交费；
- ▶ 微信端交费为实时交费，交费前请核对保单信息。

**不间断投保（短期险）：**

- ▶ 关注并绑定微信公众号“瑞泰人寿”，选择“客户服务-续期服务-非年交保单”，点击“连续投保”完成不间断投保；
- ▶ 不间断投保区间：上一张保单终止日次日开始 10 个自然日；
- ▶ 保单生效日：不间断投保成功次日。

## 5、如何办理保险单复效？

对于有复效条款的保险合同，在合同效力中止后的两年内，您可以申请保险单复效。经我们审核同意，且您补交所欠保险费、借款及借款利息（如有）后，合同效力恢复。若保单中止后两年内未达成复效协议的，保险合同自行终止。

## 6、如何办理犹豫期撤销保险合同？

对于条款中规定有犹豫期的保险合同，自您收到保险合同并书面签收之日起 20 日内可以申请撤销保险合同。我们在收到您的申请和您交回的保险合同原件后（非线上方式投保）将全额、无息退还您已缴纳的保险费。本合同在我们收到您的申请时撤销，我们自始不承担保险责任。

## 7、如何办理退保？

您在保险合同有效期内可以申请退保。

对于分红险及传统险，我们在收到您的申请和保险合同后将退还本合同解除时的保险单现金价值净额或本合同解除时的未到期净保险费。（详见合同条款“本合同的解除”之具体规定）

对于万能险，我们将按照合同的相关规定，在本合同终止时结算利息，计息天数为本合同当月实际经过天数，利率为我们最近一次已公布的结算利率，按日以复利计算个人账户价值并支付给您。

## 8、保险事故发生后如何通知瑞泰人寿？

一旦发生保险条款约定的保险事故，请及时通过以下方式联系瑞泰

人寿：

- ▶ 致电客户服务及投诉专线（400-810-9339）；
- ▶ “瑞泰人寿”微信公众号；
- ▶ 发送邮件至：Claim@oldmutual-chnenergy.com；
- ▶ 直接前往瑞泰人寿。

## 9、申请理赔金需要准备哪些资料（请依照合同条款之“保险责任”查看对应的保险金申请资料）？

所有理赔申请均须准备以下证明和资料：

- ▶ 理赔申请书；
- ▶ 保险合同正本（非线上方式投保）；
- ▶ 申请人/继承人的合法身份证明、银行卡/存折；
- ▶ 若申请人/继承人委托他人代为申请给付保险金，则应提供委托授权书、受托人身份证件等相关证明文件；
- ▶ 意外事故证明（如保险事故因意外造成）；
- ▶ 其它有关证实保险事故原因、经过、性质、损失以及合同权利有效性的证明和资料。

除上述证明和资料外，不同类别的理赔申请还须提供：

### 9.1身故

- ▶ 被保险人死亡证明或丧葬证明；
- ▶ 若保险合同未指定受益人或受益人先于被保险人身故，需提供继承公证书或受益人约定书。

### 9.2重大疾病&中症疾病&轻症疾病

- ▶ 诊断证明书；
- ▶ 检查报告、病理报告及相关的门、急诊病历。

### 9.3残疾

- ▶ 我们认可的有资质的伤残鉴定机构出具的残疾程度的鉴定书。

### 9.4保险费豁免

- ▶ 同身故或残疾保险金申请规定。

### 9.5住院津贴 & ICU津贴 & 手术津贴

- ▶ 完整的门/急诊病历、出院小结及相关的检查检验报告；
- ▶ 医疗费用收据正本。

## 10、如何办理满期保险金及健康祝贺金的申请？

对于条款中规定有满期保险金或健康祝贺金的保险合同，被保险人可以由本人或书面委托他人向瑞泰人寿办理满期保险金及健康祝贺金的申请。申请所需基本文件包括保险金给付申请书、被保险人的身份证明和生存证明。若委托他人办理，还须提供委托授权书及受托人身份证明。

## 11、维权提示：

为保护您的合法权益，请再次确认您所购买的保险是您需要的，并对我司及销售人员的销售行为进行监督。

- ▶ 任何与瑞泰人寿保险合同有关的纠纷，您可以通过以下途径进行投诉：

- 1、致电客户服务及投诉专线（400-810-9339）；
- 2、于每月信访接待日前往瑞泰人寿办理；

2023 年瑞泰人寿江苏分公司总经理信访接待日为：1月10日、2月14日、3月14日、4月11日、5月9日、6月13日、7月11日、8月15日、9月12日、10月10日、11月14日、12月12日（具体通知请您关注瑞泰人寿网站公告）。

- ▶ 江苏地区涉及保险消费者的信访投诉、咨询、调解申请等事项，可致电江苏省保险纠纷投诉处理中心，热线电话：4008012378。
- ▶ 监管投诉维权可致电热线电话：025-86793909。

（以上内容仅供参考，最终应以合同条款为准）



## 1、如何索取公司的客户服务等资料？

您可致电我司的客户服务及投诉专线（400-810-9339），将您所需要的信息告诉瑞泰人寿，我们将针对您的需要，尽快将有关资料发送给您。

## 2、保单生效后可通过哪些渠道办理有关保单变更等事项？

您可以通过以下途径办理：

- ▶ 关注并绑定微信公众号“瑞泰人寿”办理；
- ▶ 本人或书面委托他人前往瑞泰人寿办理（以瑞泰人寿收到变更申请的时间为准）；
- ▶ 寄送信函办理（以瑞泰人寿收到信函的时间为准）。

## 3、保单生效后可申请办理的保单变更包括哪些？

您可以办理包括：

- ▶ 财务变更：投资账户资产转移、不定期追加保险费、部分支取、退保、定期追加保险费、定期追加保险费金额及缴费频率变更、终止定期追加保险费等；
- ▶ 非财务变更：投保人、被保险人及受益人的个人信息变更、投保人变更、受益人变更、银行账号变更、期交保险费金额及缴费频率变更、增加或撤销附加险等；
- ▶ 其它：遗失保单补发、补发业务凭证、电子保单下载、单证下载、电子发票申请等。

以上项目具体应以合同条款为准。

## 4、如何通过瑞泰人寿微信公众号在线申请保单变更？

您可关注并绑定微信公众号“瑞泰人寿”，选择“客户服务-保单服务”后进行操作。您可以办理包括：

- ▶ 财务变更：投资账户资产转移、不定期追加保险费、部分支取、退保；
- ▶ 非财务变更：投保人、被保险人及受益人的个人信息变更、投保人变更、受益人变更、银行账号变更等；
- ▶ 其它：遗失保单补发、补发业务凭证、电子保单下载、单证下载、电子发票申请、保全资料上传等。

以上项目具体应以微信公众号的显示为准。

## 5、办理投资账户间的资产转移有哪些注意事项？

- ▶ 您的投资资金可在各个账户之间灵活转移，无转移次数限制；
- ▶ 您可以向我司提出投资账户资产转移申请，但连续两次申请的时间间隔应以合同条款为准；
- ▶ 投资资金将按瑞泰人寿收到您申请变更之日的下一个资产评估日的投资单位价格或投资单位卖出价进行交易。

## 6、办理交纳追加保险费有哪些注意事项？

在合同有效期内，您可以申请交纳追加保险费进行追加投资，但每次交纳的金额须符合保险合同规定的最低限额。瑞泰人寿按照收到追加保险费的下一个资产评估日的投资单位价格或投资单位买入价，计算出您购入的投资单位数，将购入的投资单位转入您指定的投资账户进行投资。

## 7、办理部分支取和退保有哪些注意事项？

瑞泰人寿将按照收到您申请变更之日的下一个资产评估日的投资单位价格或投资单位卖出价计算出您部分支取或退保的投资账户价值，依据保险合同规定收取手续费后支付至您授权的银行账户。部分支取须在犹豫期后方可申请。

## 8、如何查询投资单位价格？

您可以通过多种方法查询投资单位价格：

- ▶ 致电客户服务及投诉专线（400-810-9339）；
- ▶ “瑞泰人寿”微信公众号；
- ▶ 登录瑞泰人寿官网；
- ▶ 我司发送的价格短信；
- ▶ 年度报告书。

## 9、保险事故发生后如何通知瑞泰人寿？

一旦发生保险条款约定的保险事故，请及时通过以下方式联系瑞泰人寿：

- ▶ 致电客户服务及投诉专线（400-810-9339）；
- ▶ “瑞泰人寿”微信公众号；
- ▶ 发送邮件至：Claim@oldmutual-chnenergy.com；
- ▶ 直接前往瑞泰人寿。

## 10、申请全残保险金需要准备哪些资料？

被保险人可以由本人或书面委托他人向瑞泰人寿办理全残保险金申请。申请所需基本文件包括理赔申请书、伤残鉴定书、申请人及受托人身份证明、保险合同原件（非线上方式投保）等。具体情况可致电我司客户服务及投诉专线（400-810-9339）咨询。

## 11、申请身故保险金需要准备哪些资料？

受益人/继承人可以由本人或书面委托他人向瑞泰人寿办理身故保险金申请。申请所需基本文件包括理赔申请书、死亡证明或丧葬证明、申请人及受托人身份证明、保险合同原件（非线上方式投保）等。具体情况可致电我司客户服务及投诉专线（400-810-9339）咨询。

## 12、维权提示：

为保护您的合法权益，请再次确认您所购买的保险是您需要的，并对我司及销售人员的销售行为进行监督。

- ▶ 任何与瑞泰人寿保险合同有关的纠纷，您可以通过以下途径进行投诉：

- 1、致电客户服务及投诉专线（400-810-9339）；
- 2、于每月信访接待日前往瑞泰人寿办理；

2023年瑞泰人寿江苏分公司总经理信访接待日为：1月10日、2月14日、3月14日、4月11日、5月9日、6月13日、7月11日、8月15日、9月12日、10月10日、11月14日、12月12日（具体通知请您关注瑞泰人寿网站公告）。

- ▶ 江苏地区涉及保险消费者的信访投诉、咨询、调解申请等事项，可致电江苏省保险纠纷投诉处理中心，热线电话：4008012378。

- ▶ 监管投诉维权可致电热线电话：025-86793909。
- （以上内容供您参考，最终内容以合同条款为准）

