

保全作业手册

第一节 保全的概念

是指保险公司为了维持《保险合同》的持续有效与完整，根据保险合同条款约定及客户要求而为客户提供的一系列后续服务。

Ps:

保单增补告知申请时间在保单犹豫期内，核保结论拒保或客户不同意条件承保，公司将退还保单保费；

若申请时间在保单犹豫期外，核保结论拒保或客户不同意条件承保，公司将退还保单现价。

如果客户是邮寄方式申请增补告知，申请时间以快递邮寄出的时间为准（通过快递单号查询的寄出时间）

邮寄地址：上海市浦东新区东方路3261号B座28层 收件人：受理中心
(收) 电话 021-20692737

第二节 保全项目及所需资料一览表

保全申请所需资料一览表										
申请材料 保全项目	申请 资格人	保全变 更申请 书	保单贷 还款申 请书	保险 合同	投保人 有效身 份证件	被保险 人有 效身 份证	首期保 险费发 票	银行 卡	受益人 有效身 份证件	健康 声明 书
退保(注1)	投保人	√		√	√					
犹豫期退保(注1、2)	投保人	√		√	√		√			
联系方式变更(注3)	投保人	√			√					
银行账号变更	投保人	√			√			√		

客户基本资料变更 (国籍、工作单位、电子信箱、通讯地址)	投保人	√			√					
客户重要资料变更 (姓名、生日、性别) (注4)	投保人/ 被保险人	√			√	√				
受益人及受益人 资料变更	被保险人	√				√			√	
投保人变更(注5)	原投保人	√			√	√		√		√
保单补发	投保人	√			√					
保单贷款(注6)	投保人		√		√	√				
保单还款(注7)	投保人		√		√					

保全申请所需资料一览表

保全项目	申请材料	申请人	保全变更申请书	保单贷款还款申请书	保险合同	投保人有效身份证件	被保险人有效身份证件	首期保险费发票	银行卡	受益人有效身份证件	健康声明书
职业类别变更(注8)	投保人	投保人	√			√					
签名变更(注9)	投保人/被保险人	投保人/被保险人	√			√	√				
客户社保属性变更(注10)	投保人/被保险人	投保人/被保险人	√			√	√				
保单迁移	投保人	投保人	√			√	√				
新增附加险	投保人	投保人	√			√	√				√
增补告知(注11)	投保人	投保人	√			√	√				√
减少保额	投保人	投保人	√			√					
犹豫期内减少保额(注12)	投保人	投保人	√			√					
续保选择权变更	投保人	投保人	√			√					
复交	投保人	投保人	√			√					
减额交清	投保人	投保人	√			√					
交费频次变更	投保人	投保人	√			√					
红利领取	投保人	投保人	√			√					
红利领取方式变更	投保人	投保人	√			√					
自垫选择权变更	投保人	投保人	√			√					
万能险追加保费(注13)	投保人	投保人	√			√					
万能险部分领取	投保人	投保人	√			√					
保单冻结与解除	投保人	投保人	√			√					
复效(注14)	投保人	投保人	√			√	√				√
万能账户抵交续期保费变更	投保人	投保人	√			√					

保全申请所需资料一览表

保全项目	申请材料	申请资格人	保全变更申请书	保单贷还款申请书	保险合同	投保人有效身份证件	被保险人有效身份证	首期保险费发票	银行卡	受益人有效身份证件	健康声明书
生存金/满期金领取		被保险人	√				√		√		
生存金/满期金领取方式变更		被保险人	√				√		√		

注1：保单丢失情况下不允许代办犹豫期退保或退保，须投保人亲访办理；

注2：若申请过纸质发票，需在申请犹豫期退保时收回；

注3：可致电客服在线变更或者通过公司微信公众号变更；

注4：根据申请的资格人身份，分别提供有效身份证件。还需提供户籍机关加盖公章的足以证明姓名、生日、性别修改的相关资料；若是被保险人的资料需要变更，还须投保人书面同意；

注5：原投保人须征得被保险人及新投保人书面同意，且新投保人需与被保险人具有可保利益。并提供新投保人的有效身份证件。如因原投保人身故而变更投保人的，除上述要求外，还须原投保人的所有法定继承人提供有效身份证件、关系证明、授权书及保单权益放弃声明；

注6：须征得被保险人书面同意；每次贷款金额不得低于1000元，且是100元的整数倍；贷款金额超过10000元，且付费账户非原缴费账户，须投保人亲访办理；

注7：可全部还款或者部分还款；

注8：职业变更证明（如单位证明、新职业工作证明等有效证件）；

注9：根据申请的资格人身份，分别提供有效身份证件。此变更分为被代签和签名风格变化两种。签名风格变更，需要申请人签署变更前和变更后的签名，若无法签署变更前的签名，需要客户亲访办理。若原业务资料被代签需要更改签名的，还须提供签名确认函、重签被代签的所有单证，且需客户亲访办理；

注10：根据申请的资格人身份，分别提供有效身份证件，并提供变更后社保情况的相关证明；

注11：若增补告知内容涉及被保险人，须征得被保险人书面同意，并提供被保险人有效身份证件；

注12：此项目需在保全变更申请书上特别标注“犹豫期内”；

注13：追加金额符合条款要求的追加规则；

注14：须征得被保险人书面同意；

第三节 保全申请的基本要求

1. 申请书的填写

- 1) 申请书应由申请资格人填写。
- 2) 申请书应“正确”“完整”的填写，字迹工整清晰，不得涂改。

2. 签名要求

- 1) 所有申请材料上的申请人签名必须为本人亲笔签名，并且与投

- 保时的签名保持一致；
- 2) 如进行过签名变更的，所有申请材料上的签名需与签名变更后的签名保持一致；
 - 3) 所有签名不一致的申请视为无效。
3. 所有保全项目若委托代办，需提供代办人有效证件。
 4. 未成年人或无民事行为能力的人，由其监护人代为申请，并提供监护人有效身份证明原件。如由父母外的其他监护人代为申请的，还需提供监护关系证明。
 5. 若客户提出保全申请时，涉及收付费项目，且为非首期或续期账户，则需提供银行卡复印件。

第四节 有效身份证件要求

1. 中国大陆公民：居民身份证或临时居民身份证。
2. 中国大陆未成年人：出生 18 个月内可提供出生证；16 周岁以内提供户口簿。
3. 中国人民解放军军人、中国人民武装警察：居民身份证、军人身份证件、武装警察身份证件或军事院校学员证。
4. 香港、澳门居民：港澳居民往来内地通行证。
5. 台湾居民：台湾居民来往大陆通行证。
6. 外籍人士：护照。

第五节 保全服务的申请途径

1. 客户亲自至公司柜面办理；
2. 委托保单代理人办理；
3. 其他公司认可的方式：信函、电话、网络、公司官方微信公众号等。