

光大永明-自助办理保全规则					
序号	保全类型	保全项目	自助办理方式	申请时限	业务规则
1	变更类	客户联系方式变更	官微、官网、客服热线语音菜单	保险合同有效期内	(1) 变更手机号码、家庭电话、电子邮箱时, 需正确填写公司留存手机号码接收的短信验证码; 如预留手机号不能使用, 必须通过人脸识别技术进行身份验证; (2) 证件类型为身份证件的客户可使用系统预留手机号拨打客服热线进入语音自助菜单办理手机号码变更。
2	变更类	证件信息变更	官微、官网、客服热线语音菜单	保险合同有效期内	(1) 官微、官网、客服热线语音菜单支持身份证件15位升18位; (2) 官微、官网支持所有证件的有效期更新, 非身份证只支持有效期人工输入进行更新; (3) 在办理身份证号升位及身份证有效期更新业务时, 需拍摄上传被变更人身份证正反面原件, 照片上传成功后会自动通过OCR功能带入新的证件号与证件有效期, 不允许手工修改; (4) 投保人可申请变更投保人、被保险人和受益人的证件信息, 被保险人和受益人仅可申请变更本人的证件信息。
3	变更类	银行账号变更	官微、官网	保险合同有效期内	(1) 如果保单正处于转账期间, 必须等待结果后再申请银行账号变更; (2) 需通过人脸识别技术进行身份验证;
4	变更类	受益人变更	官微	保险合同有效期内	(1) 申请资格人: 投保人; (2) 被保险人须通过投保人分享链接完成人脸识别及OCR身份上传; (3) 不支持带有投保人豁免责任的保单变更。
5	收费类	保单补发	官网	保险合同犹豫期后	(1) 支持电子保单下载、纸质保单补发; (2) 纸质保单补发, 须向公司交纳保险合同工本费10元;
6	付费类	犹豫期退保	官微(根据渠道不同)	保险合同犹豫期内	(1) 关于保单犹豫期的规定, 请以购买保险产品的条款为准; (2) 官微采用人脸识别功能, 退费额度不超过100万元。其中原账号不超过1万元的, 可使用公司预留电话(并非微信账户注册手机号)接收的手机验证码或者人脸识别方式验证, 原账号1万以上或非原账号退费只能通过人脸识别方式验证;
7	付费类	退保	官微、官网	保险合同犹豫期后	(1) 官微、官网采用人脸识别功能, 退费额度不超过100万元。其中原账号不超过1万元的, 可使用公司预留电话(并非微信账户注册手机号)接收的手机验证码或者人脸识别方式验证, 原账号1万以上或非原账号退费只能通过人脸识别方式验证;
光大永明-电话办理保全规则					
序号	保全类型	保全项目	办理方式	申请时限	业务规则
1	变更类 (可转IVR)	客户联系方式变更	电话	保险合同有效期内	(1) 客户来电申请变更联系电话, 且客户证件类型为身份证件请转IVR自助办理; (2) 客户联系电话、联系地址变为“境外电话或地址”的不受理; (3) IVR仅支持变更手机号; (4) 该保全项目有保单关联功能。
2	变更类	职业类别变更	电话	保险合同有效期内	(1) 只受理职业类别由低变高、同类别之间的职业代码和职业描述的变更。
3	变更类	补充告知	电话	保险合同犹豫期后	(1) 申请资格人: 投保人, 告知被保险人信息时须经被保险人书面同意, 并在申请书中签字; (2) 补充告知业务须经核保审核, 并可能要求体检或提供核保所需材料。
4	变更类	交费频率变更 (如涉及)	电话	有效保单在交费期且未缴纳本期保险费时, 可在每个周年日前15和后30天内提出申请	(1) 即“月交”、“年交”等互变; (2) 在每个保险合同年度内, 投保人只可申请一次交费频率变更。
5	变更类	银行账号变更	电话	保险合同有效期内	(1) 新账户户名须与投保人姓名一致; (2) 该保全项目有保单关联功能。

注意事项:

- 1、凡公司官微、公司官网可受理的保全项目, 客服热线则不予受理;
- 2、对于付款类业务如出现转账失败的情况, 系统会根据二次代付时是否更改了账号进行自动判断。原账号退费可直接提交受理; 更改账号退费则需要再次进行人脸识别流程。
- 3、 官微、官网支持查询通过公司所有渠道申请并成功受理的保全项目。
- 4、 官微、官网已完结工单可在保单服务进度查询中查看并下载批单(已完结是指保全操作完成且收付费成功的工单)。
- 5、 可在微信公众号中输入项目编号及关键字或在“自助服务-保单服务-保单服务办理指南”中, 查询对应保全项目的规则及操作指导动图。
- 6、对于IVR已开通的保全业务, 可直接协助客户转接IVR自助办理;
- 7、 客服热线语音菜单自助保全申请资格人必须为投保人本人, 使用18位有效身份证号进行身份验证方可申请保全项目。
- 8、客服热线语音菜单自助保全对于客户选择“指定其他账号缴费”的情况, 目前系统仅支持借记卡缴费, 开通的银行有: 工商银行, 农业银行, 中国银行, 建设银行, 招商银行, 民生银行、光大银行、邮储银行。
- 9、电话中心在受理的各项保全业务时务必查询系统中客户证件有效期是否过期或为空, 如是须提示客户更新或补充;
- 10、其他未尽规则可拨打电话中心客服热线咨询。