

常见问题:	Q	A
1、	Q: 这款保险购买后有犹豫期吗? 如何退保?	<p>A: 这款产品有15天的犹豫期, 在犹豫期内退保需扣除10元工本费后无息返还所交保费。犹豫期过后如需退保会有退保损失。</p> <p>退保流程如下:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、 进入中信保诚人寿官方网站: http://www.citicprudential.com.cn/index.aspx; 2、 查看右侧【热门点击】中, 点击【个人/企业客户网上服务登录】; 3、 根据投保时预留的手机号码, 电子邮箱中的一种注册账户, 注册完成后, 进入个人中心; 4、 点击【保单服务】下的【保单信息】; 5、 点击【保单变更】; 6、 在【简单服务项目】下, 选择“犹豫期退保”或者“退保”进行退保操作。
2、	Q: 这款保险购买后如何进行保全?	<p>A: 这款产品可以在我司官微做保全, 当客户回访通过后。</p> <p>保全流程如下:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、 关注“中信保诚人寿”官方微信公众号; 2、 点击【客户服务】-【保单服务】菜单栏; 3、 根据投保时的身份信息绑定微信号; 4、 点击【保单服务】下的【保单变更】; 6、 选择需要变更的保全项目进行线上变更;

3、	Q: 中信保诚人寿官微支持的保全项都有那些?	A: 中信保诚人寿官微共计支持36项保全变更项目, 包含: 通讯方式、续期账户、身份信息、身故受益人、复效、结束缓缴期、投资账户转换、退保、犹豫期退保、保单借款、保单还款、领取红利、续期缴费通知、信函接收方式、红利领取方式、缴费方式、保费逾期未付、终止续期转账、补缴保障费用、进入缓缴期、合同生效日、领取生存金、领取满期金、生存领取方式、年金领取方式、险种关联、终止合同结清、额外投资、续期投资账户选择、部分提取、定期部分提取、保险计划、被保险人职业、减额缴清、补充告知、取消承保条件			
4、	Q: 外籍人士能买么?	A: 这款产品仅限有大陆身份证的人士购买。			
5、	Q: 电子保单有效力吗?	A: 根据《中华人民共和国合同法》第十一条规定, 数据电文是合法的合同表现形式, 电子保单与纸质保单具有同等法律效力。完成购买后, 保险公司将会把电子保单发到您的邮箱。			
6、	Q: 特殊人群购买产品有什么要求吗?	A: 1、家庭主妇和18-25周岁全日制在校学生, 「祯爱」寿险系列最高累计保额为100万元; 2、已怀孕妇女, 「祯爱」寿险系列最高累计保额不超过本险种免体检保额。			
Q:		A: 主要不保障满期保险金, 具体如下:			
		产品	「祯爱」两全保险	「祯爱」优选定期寿险(2019版)	
		身故保险金或全残保险金	① 等待期届满前因遭遇意外伤害事故以外的原因导致身故或全残, 按本主险合同已缴保险费给付。 ② 因遭遇意外伤害事故或在等待期届满后因意外伤害事故以外的原因导致身故或全残, 按本主险合同的基本保		同「祯爱」两全保险保障一致。
		满期保险金	被保险人在本主险合同满期日生存, 按本主险合同的已缴保险费给付满期		无

7、	「祯爱」两全保险与「祯爱」优选定期寿险（2019版）什么不同？	转换权	<p>① 在本主险合同有效期内，第五个保单周年日（之后且被保险人年满60周岁前）。</p> <p>② 您有权申请将本主险合同转换，而不需要提供健康证明文件。</p> <p>③ 若申请转换，本主险合同将视为解除合同。</p> <p>④ 如本主险合同以特别约定或附加条件承保，您不能享受本项转换权。</p>	同「祯爱」两全保险转换权描述一致。
		保证增额权	被保险人发生任一人生重大事件且满足条件，您可向我们申请增加基本保险金额，而不需要提供健康证明文件。	剩余保险期间与「祯爱」两全保险描述不一致，其它描述均一致。
		戒烟激励	本主险合同生效时的基本保险金额超过200万元（含），且被保险人吸烟，您可在投保时选择该项利益。 （注：详细内容以条款描述为准）	同「祯爱」两全保险戒烟激励描述一致。
8、	Q: 「祯爱」优选定期寿险（2019版）的保额累计规则？	A: 本险种与「祯爱」寿险系列累计，按1倍基本保额计算寿险危险保额、体检保额。		
9、	Q: 「祯爱」优选定期寿险（2019版）可以附加哪些产品？	A: 不可附加任何附加险。		
10、	Q: 投保「祯爱」优选定期寿险（2019版）时被保险人已戒烟1个月，算非吸烟体吗？	A: 不算。 非吸烟体为投保时至少连续12个月未使用香烟、烟草、电子烟或其他尼古丁产品。		

11、	Q: 妊娠糖尿病属于糖尿病吗？ 可否投保「祯爱」优选定期寿险（2019版）？	A: 已怀孕妇女，「祯爱」寿险系列最高累计保额不超过本险种免体检保额 大部分妊娠糖尿病患者，血糖水平在产后即恢复正常。只要客户在投保前或者投保时没有被诊断为糖尿病（包括I型和II型糖尿病），且产后曾接受空腹血糖检查并检查结果正常的，就可以投保。
12、	Q: 险种转换需符合哪些条件？ 可转换哪类型产品？	A: 1) 险种转换需满足以下条件： ① 在本主险合同有效期内，生效满五年后，保单有效期内且被保险人年满60周岁前。 ② 相互转换险种的被保险人、投保人须相同。 ③ 次标体承保的保单不允许申请。 2) 投保人可申请转换为相同或较低基本保险金额的 年金保险或终身寿险 ，而不需要提供健康证明文件
13、	Q: 客户因体重超标原因加费承保，保单享有转换权吗？	A: 不享有，主险合同以特别约定或附加条件承保，不能享受转换权。
14、	Q: 险种转换时，新单按「祯爱」优选定期寿险（2019版）当时的投保年龄计算保费吗？	A: 不是。按申请转换时所选定的保险产品的费率及被保险人当时的实际年龄计算保险费。
15、	Q: 「祯爱」优选定期寿险（2019版）申请险种转换后，保单会自动终止并退还相应保费吗？	A: 申请转换后，本主险合同将按退保处理，客户可以先选择将退保金用于抵扣转换后产品的保险费。如果退保金抵扣新单保费后有余额，将作退费；如果退保金不足以抵扣新单保费，客户须缴纳保费差额。
16、	Q: 通过什么方式办理险种转换？	A: 客户可通过我司官微服务平台自助办理。

17、	Q: 变更吸烟情况可通过什么方式办理?	A: 客户可通过我司官微服务平台自助办理, 办理时须提供被保险人的已戒烟证明, 且须符合以下要求: ① 被保险人声明在第三个保单周年日之前, 至少连续12个月未使用香烟、烟草、电子烟或其他尼古丁产品; ② 能够证明被保险人吸烟情况为“非吸烟”的阴性医学检验报告。
18、	Q: 被保险人发生人生重大事件申请新增的保额是否需要重新计算等待期?	A: 该种情况下新增的保额无需重新计算等待期。
19、	Q: 因人生重大事件申请增加保额, 增额的保险费如何计算及收取?	A: 增额的保险费根据被保险人在申请日的下一保单周年日到达年龄计算, 增额部分的缴费期截止日和保障期截止日与本主险生效时相同。增额的保险费将在申请日的下一保单周年日后随同原保费一起出盘转账收取。
20、	Q: 不符合重大事件的情形, 能否申请增加保额?	A: 不允许申请增加保额。
21、	Q: 保单生效后, 可以通过保全申请降低「祯爱」优选定期寿险(2019版)的保额吗?	A: 可以, 申请减少时如因重大事件而申请过增额, 将遵循“后增加先减少”的原则先减少增额部分。
22、	Q: 保单生效后, 可以通过保全申请变更缴费方式吗?	A: 不可以。 在投保时仅可选择年缴, 生效后不允许变更。

23、	Q: 若购买时不吸烟，购买之后吸烟，后期理赔如何处理？	A: 只要购买时体检结果为不吸烟，就符合如实告知。保单生效后吸烟，不属于不如实告知的情况，不会影响后续理赔的情况。
-----	--------------------------------	--