

太平人寿保险有限公司

个人税收递延型养老年金保险客户服务指南

一、 如何办理保单保全业务

保全项目申请主体与应备文件一览表（以客户亲办为例）

保全项目	申请资格人	申请时间	应备资料 (公共)	应备资料(特殊)
退保	投保人	保单效力终止前	B-保险合同内容变更申请书； E-投保人身份证明/新投保人身份证明； I-账户存折；	A-保险合同 C-重大疾病的医学诊断证明或其他能够认定该重大疾病的书面材料 D-税务机关开具的补税证明或税收代扣代缴单位开具的应纳税款额度证明(核心系统与税务机关系统对接后则无需提供)
保单余额账户退费	投保人	保险单任意时间		_____
生存金给付授权及变更	受益人	保单有效期内， 非自垫期内		_____
年金领取方式变更	生存受益人 (或其法定监护人)	年金生成前且保单有效期内		_____
保单基本信息变更(税优险种的税务登记号、税务登记号码所属企业名称、退休年龄)	投保人	_____		L-新企业税务登记号材料 G-退休证明
生存金柜面领取	受益人	非自垫期内		F-被保险人身份证明 J-其他相关证明材料 G-退休证明
申请结束保险费假期	投保人	保单有效期内		_____
账户价值转换	投保人	保单有效期内		_____
保费调整/分配比例变更	投保人	保单交费期满前		_____
交费频率变更	投保人	保单交费期满前		_____
保单转移(转出)	投保人	保单有效期内		K-转入方承保材料 H-转入方公司账户

二、 如何办理理赔

理赔流程

- 1、如果发生保险事故，您应及时向保险公司报案，并将相关的资料由自己或委托他人送到保险公司。
- 2、保险公司理赔部接到材料后，立即立案。
- 3、如需要调查的案件，调查员根据要求，进行调查。
- 4、理赔员对材料进行审核，确定事故是否属于保险责任范围，计算赔付金额。如有疑问仍可重新调查作出核赔结论。
- 5、理赔员将审核意见和结论上报，签批同意后结案。
- 6、通知您领取赔款或其他书面通知。

关于报案

- 1、报案人：投保人、被保险人或受益人，出险人的亲戚、朋友都可以向保险公司报案。
- 2、报案方式：上门报案、电话报案、传真报案。
- 3、报案时效：保险事故发生之日起3天内通知本公司。
- 4、报案内容：被保险人姓名、投保单号、出险经过、时间、地点及被保险人的有关情况。

关于不予立案案件的规定

不予立案案件为以下案件：

- 1、发生事故者不是保险单所载明的被保险人。
- 2、保险事故发生时合同已经失效。

3、其他不符合立案条件的案件。

理赔申请所需的资料

申请给付时，申请人应当填写理赔申请书，除向保险公司理赔部门提供保险单正本，最后一次缴费凭证及被保险人身份证明外，还需根据不同情况按下表提供有关单证：

1、身故保险金的申请

在申请身故保险金时，由身故保险金的受益人作为申请人填写保险金给付申请书，并提供下列证明和资料：

(1) 保险合同；

(2) 申请人的有效身份证件；

(3) 国务院卫生行政部门规定的医疗机构、公安机关或其他相关机构出具的被保险人的死亡证明；

(4) 所能提供的与确认保险事故的性质、原因等有关的其他证明和资料。

2、全残保险金的申请

在申请全残保险金时，由全残保险金的受益人作为申请人填写保险金给付申请书，并提供下列证明和资料：

(1) 保险合同；

(2) 申请人的有效身份证件；

(3) 医院或法定伤残鉴定机构出具的被保险人伤残程度鉴定证明文件；

(4) 所能提供的与确认保险事故的性质、原因等有关的其他证明和资料。

如果委托他人代为申请，除上述证明和资料外，还须提供相关保险金受益人的授权委托书、受托人有效身份证件等相关证明文件。保险金作为被保险人遗产时，还须提供可证明合法继承权的相关权利文件。受益人或继承人为未成年人或无民事行为能力人时，由其合法监护人代其申请领取保险金，其合法监护人还必须提供受益人或继承人为未成年人或无民事行为能力人的证明和监护人具有合法监护权的证明。以上证明和资料不完整的，我们将及时一次性通知申请人补充提供有关证明和资料。

除上述证明外，保险金申请人还应根据保险公司的实际需要提供其它相关的证明。