

投保须知

1. 销售区域

本保险产品的销售区域限于中国境内（不包括港澳台地区），外籍人士及港澳台人士均不支持投保。

2. 分支机构及服务提示

恒安标准人寿保险有限公司目前分支机构分布：天津、青岛、北京、山东、江苏、辽宁、四川、河南、广东、大连。投保人可至分支机构所在地获取便捷服务，超出范围的地域本公司无法提供线下服务，可能会影响投保人的服务体验，如有疑问请拨打全国统一客户服务专线 956069，感谢投保人的理解与支持。

3. 投保填写

在填写电子投保申请前，请您（指投保人）认真阅读人身保险投保提示书、产品说明（书）和所投产品的保险条款，在确认已充分了解该投保产品的保险产品名称、主要条款、保障范围、保险期间、保险费及交费方式、赔偿限额、免除或者减轻保险人责任的条款、索赔程序、退保及其他费用扣除、人身保险的现金价值、犹豫期、宽限期、等待期、保险合同效力中止与恢复等关键信息后，再做出投保决定，并根据您的实际情况选择适合的保险金额、保险期间、交费期限和交费金额。无法持续交纳保险费可能导致合同效力中止或合同解除，由此会给您造成损失。

4. 保单形式

通过网上投保时，本公司为您提供电子保单。根据《中华人民共和国民法典》第四百六十九条的相关规定，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。

为防范欺诈风险，请您注意查收保单签发的短信提示，您可以通过微信公众号“恒安标准人寿”、官方 APP “恒安 e 家”等查询保单信息。如您需要索取纸质保单或电子发票，请拨打全国统一客户服务专线 956069 进行咨询。

5. 如实告知

在订立本保险合同时，您本人（即投保人）对被保险人具有保险利益。您本人（即投保人）已就该产品的保险金额、保险责任、责任免除、受益人的指定等内容向被保险人进行了明确说明，并征得了被保险人同意。投保人声明健康告知(如有)内容已与被保险人确认且如实填写，并知悉：

5.1 订立保险合同时，保险公司就被保险人的有关情况提出询问的，投保人及被保险人应当如实完整地告知。

5.2 投保人故意或者因重大过失未履行如实告知义务，足以影响保险公司决定是否同意承保或者提高保险费率的，保险公司有权解除合同。

5.3 投保人故意不履行如实告知义务的，对于合同解除前发生的保险事故，保险公司按保险合同的规定不承担保险责任，并不退还保险费；投保人因重大过失未履行如实告知义务，对保险事故的发生有严重影响的，对于合同解除前发生的保险事故，保险公司按保险合同的规定不承担保险责任，但应当退还保险费。

5.4 为了保障您的权益，请填写真实有效的信息。您填写的内容仅供投保使用，对于您的信息我们会严格保密。

5.5 以身故为给付保险金条件的合同，未经被保险人同意并认可保险金额的，合同无效，但父母为其未成年子女投保的不受此限制。为未成年子女投保人身保险的死亡给付保险金额总额不得超过保险监督管理机构规定的限额。

5.6 本公司审核过程中，会根据实际情况决定是否需要对被保险人进行体检或补充其他材料。并根据审核情况，决定是否增加保险费或拒绝承保。

6. 保单现金价值

现金价值是本合同所具有的价值，通常体现为解除合同时，根据精算原理计算的，由我们退还的那部分金额。每一保单年度末的现金价值具体数额请见“现金价值表”，保单年度内的现金价值您可以向我们咨询。若您欠交某期保险费，根据您的选择年交或月交保险费交费方式的不同，则现金价值为您已交最后一期保险费所对应的保单年度末或月度末的现金价值。

具体现金价值表请参照合同约定。

7. 犹豫期

本合同生效后，自您收到保险单的次日零时起，您享有 15 日的犹豫期，以便您在此期间阅读合同。如果您认为合同不符合您的需要，您可在该 15 日的犹豫期内要求解除合同。自您向我们书面申请解除合同之日起，本合同即被解除，我们自始不承担保险责任。我们将无息退还您已交的全部保险费。犹豫期后退保您可能会承受一定损失，我公司仅退还您保单的现金价值，可能会小于所交保费。

8. 保全服务

8.1 犹豫期退保、退保：您可以通过下载官方 APP “恒安 e 家” 注册登录后进入【服务大厅】自助办理；或关注“恒安标准人寿”官方微信公众号，进入【服务中心】-【自助服务】-【服务大厅】自助办理。

8.2 保全变更：如您需办理联系方式变更、证件有效期变更、职业变更和身故保险金受益人变更等保全项目，您可以通过下载官方 APP “恒安 e 家” 注册登录后进入【服务大厅】自助办理；或关注“恒安标准人寿”官方微信公众号，进入【服务中心】-【自助服务】-【服务大厅】自助办理。您还可以拨打全国统一客户服务专线 956069 咨询保全业务办理流程。

9. 理赔条件和流程

9.1 理赔报案

您可以通过关注“恒安标准人寿”微信公众号，点击【服务中心】-【理赔报案】或拨打恒安标准人寿全国统一客户服务专线 956069 进行报案。

9.2 理赔申请

9.2.1 申请材料

9.2.1.1 身故保险金的申请由身故保险金受益人作为申请人,向我们提交保险金给付申请书和下列证明材料申请给付:

- (1) 受益人的有效身份证件及与被保险人关系证明;
- (2) 公安机关或符合资质的医疗机构出具的被保险人死亡证明书;如被保险人被宣告死亡,须提供人民法院出具的宣告死亡证明材料;
- (3) 申请人所能提供与确认保险事故的性质、原因等有关的其他证明材料。

身故保险金作为被保险人的遗产处理时,被保险人的继承人除应提供上述证明材料外,还应向我们提供证明其继承权的有效公证书或法律文件。

在保险合同保险期间内,被保险人下落不明且经人民法院宣告被保险人死亡的,我们根据人民法院宣告死亡判决依法确定被保险人死亡日期,并按保险合同条款与身故有关的约定处理。若被保险人在宣告死亡后重新出现,身故保险金受益人或继承人应于知道或应该知道被保险人重新出现后 30 日内将领取的身故保险金退还给我们。

9.2.2 申请方式:

- (1) 线下申请:全部受益人可亲自或委托他人前往我司分支机构所在地进行理赔申请;
- (2) 线上申请:您可将全部申请材料原件拍照后,发送至公司理赔专用邮箱 Claim@hengansl.com,并在工作人员确认后,将理赔申请资料原件和身份、关系证明复印件寄送至公司指定地址。

9.2.3 申请提示

9.2.3.1 委托代办注意事项

若保险金申请人委托他人申请的,需提供授权委托书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件。受益人为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的,由其监护人代为申领保险金,并需要提供监护人的身份证明等资料。

9.2.3.2 境外出险注意事项

若被保人在境外出险,需提供事故证明及中华人民共和国驻该国的使、领馆对事故证明的相关认证资料及翻译文件。

9.2.3.3 理赔单证下载地址

恒安标准人寿官网: www.hengansl.com

9.2.3.4 纸质资料邮寄地址

地址:天津市和平区南京路 189 号津汇广场 2 座 18 层 邮编: 300051

收件人: 个险理赔 电话: 022-58826433

9.3 理赔完成

我们在确认申请资料齐全后,简易案件将在 5 个工作日内核定,复杂案件将在 30 日内结案。

如有未尽事宜，请参照保险条款。本投保须知中约定与保险合同条款约定不一致的，以保险合同条款约定为准。如在理赔过程中对理赔事宜有任何异议，请拨打全国统一客户服务专线 956069。

10. 偿付能力告知和风险综合评价

本公司最近季度综合偿付能力充足率和风险综合评价符合监管要求，您可以登录恒安标准人寿官方网站 www.hengansl.com 查询相关信息。

11. 信息安全

本公司严格遵守现行的关于个人信息、数据及隐私保护的法律法规，采取充分的技术手段和制度管理，保护您提供给本公司的个人信息、数据和隐私不受到非法的泄露或披露给未获授权的第三方。

12. 投诉渠道

您在购买本公司保险产品的过程中，如发现有关人员有违法、违规行为，或认为自身权益受到侵犯，请您保留相关证据，登录公司官方 APP “恒安 e 家” 或拨打全国统一客户服务专线 956069 办理。