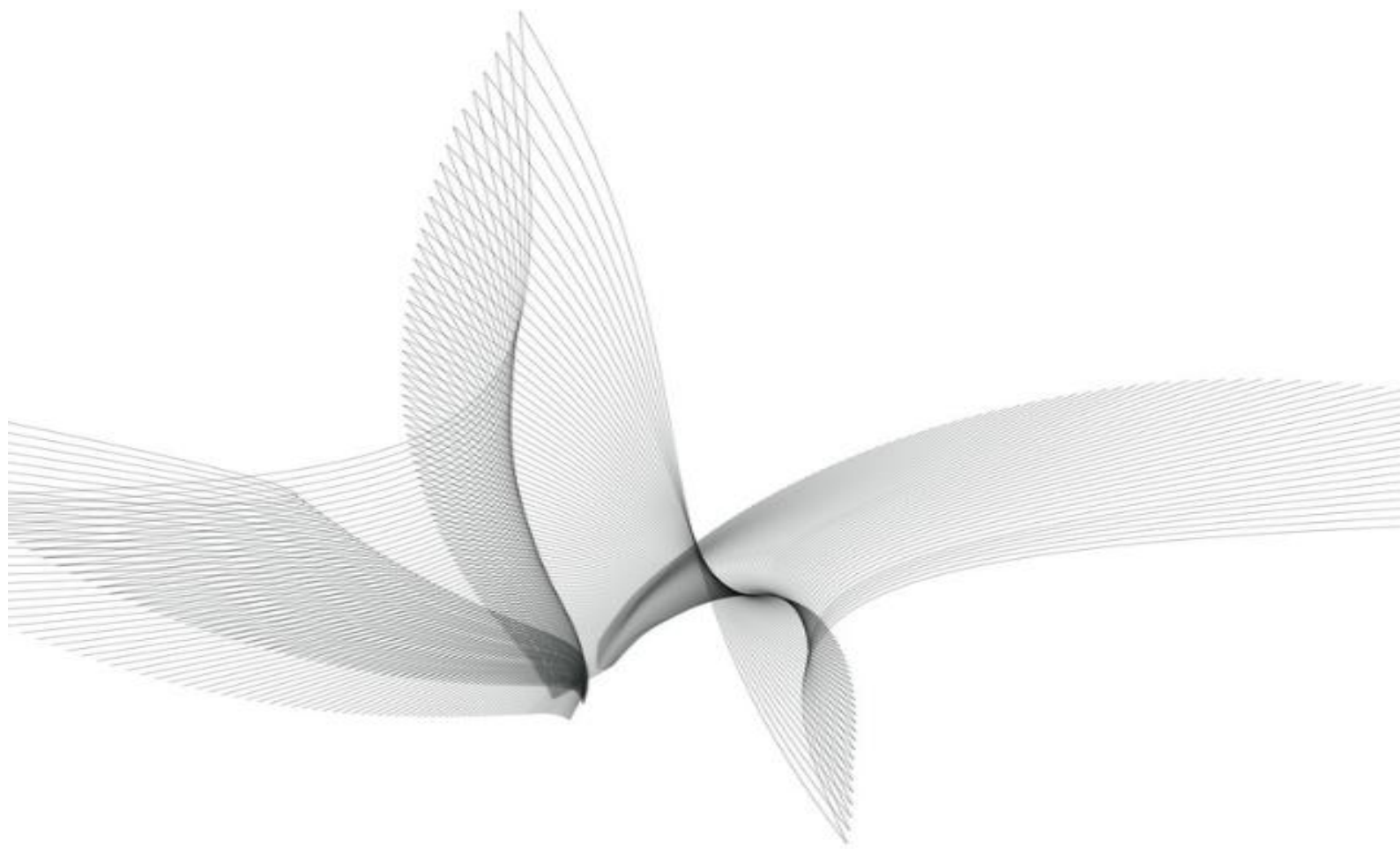




农银人寿保险股份有限公司
ABC LIFE INSURANCE CO.,LTD.

2021年3·15消费者权益保护教育宣传活动
《农银人寿客户服务专刊》



农银人寿

二〇二一年三月

目 录

| | |
|-----------------------------------|----|
| 刊一 叮咚！您有一份 7*24 小时线上服务指南，请查收..... | 3 |
| 刊二 买保险，您需要知道这些!..... | 7 |
| 刊三 风里雨里，我在“线上”等着你~..... | 10 |
| 刊四 @所有人，锦囊来了，快捷服务轻松享！..... | 16 |
| 刊五 出险了怎么办？有农银人寿快 e 赔..... | 19 |
| 刊六 滑动手指，明白交费无套路!..... | 22 |



刊一 叮咚！您有一份 7*24 小时线上服务指南，请查收

为做好保险消费者权益保护工作，着力提升保险服务举措，农银人寿发挥保险保障专长，融合前沿创新科技，通过公司官网和“农银人寿”微信公众号，开通绿色服务通道，为您提供 7x24 小时优质便捷的温暖在线服务。

科技赋能服务升级，客户至上始终如一。农银人寿逐步提升服务 E 化程度，实现了包括在线投保、在线回访、在线客服、在线查询、在线变更、在线理赔、在线交费等 60 余项服务功能，让您远离拥挤的人潮，通过手机即可体验我司方便快捷的线上服务。

一、信息查询方便省心

您可通过“农银人寿”官微及官网轻松查询保单相关信息。官微路径为：“我的-保单服务”。官网路径为：打开网址 <http://www.abchinalife.com> 后，登录账户在【我的保单】中体验各项信息查询服务。



二、保全服务便捷贴心

(一) 关注“农银人寿”微信公众号

点击“我的-保单服务”即可享受满期金领取、生存金领取、联系信息变更、身份证有效期变更等保全服务。

| 收付费类 | 变更类 | 电子保单/信函重发 |
|----------|------------|-----------|
| 犹豫期解除合同 | 客户联系信息变更 | 保单补发 |
| 保单贷款 | 信函接收方式变更 | 电子通知书重新发送 |
| 保单贷款清偿 | 续期交费信息变更 | |
| 生存金领取 | 续保方式变更 | |
| 万能账户部分领取 | 保费自垫选择权变更 | |
| 红利账户领取 | 身份证有效期变更 | |
| 万能补缴 | 保单挂失、解挂 | |
| 万能账户追加保费 | 生存给付续领账户变更 | |
| 保费自垫清偿 | 投保人基本资料变更 | |
| 满期金领取 | 被保险人基本信息变更 | |
| | 联系电话变更 | |
| | 生存调查 | |



(二) 您也可以登录我公司官网，登录账号后即可在【我

的保单】中在线办理保全相关业务。

(公司官网：<http://www.abchinalife.com/>)

| 收付费类 | 变更类 | 电子保单/信函重发 |
|----------|-----------|-----------|
| 保单贷款 | 客户联系信息变更 | 电子通知书重新发送 |
| 保单贷款清偿 | 续保方式变更 | |
| 犹豫期解除合同 | 续期交费信息变更 | |
| 红利账户领取 | 信函接收方式变更 | |
| 生存金领取 | 保费自垫选择权变更 | |
| 万能账户部分领取 | | |
| 万能补缴 | | |
| 万能账户追加保费 | | |
| 保费自垫清偿 | | |

(三) 在线服务时时暖心

如您有其他疑问，您可以在以上页面的右侧找到【在线客服】图标，点击图标就有我公司热情专业的客服人员为您24小时在线答疑解惑。



(四) 理赔服务快捷舒心

如有理赔报案的需求，您在“农银人寿”微信公众号中点击“我的-理赔服务”，动动手指即可享受我司方便快捷的理赔服务。



（五）续期服务简便顺心

如您想查询保单缴费情况，您可以在“农银人寿”微信公众号中点击“我的-续期服务”，缴费情况等信息即可轻松阅览。



刊二 买保险，您需要知道这些！

一、全国哪些地区能买到农银人寿保险？

答：农银人寿 23 家分公司以及下辖机构、销售地区农业银行网点均能购买，销售地区包括：北京、浙江、辽宁、山东、福建、湖南、四川、江苏、陕西、河北、湖北、山西、河南、安徽、宁波、苏州、广东、上海、厦门、黑龙江、江西、广西和重庆。

二、通过哪些方式可以投保农银人寿保险？

答：（一）通过拨打农银人寿全国统一客服电话 95581 或 4007795581 联系农银人寿客服人员购买。

（二）在销售地区对应的农银人寿或中国农业银行网点柜面购买。

（三）登录农银人寿官网网上商城购买（网址：<http://mail.abchinalife.com>）或通过中国农业银行网上银行、掌上银行、自助终端、超级柜台等方式购买。

（四）关注“农银人寿”微信公众号，选择“商城-线上热卖”进行购买。

三、保险合同包括哪些主要资料？

答：农银人寿可以为您提供电子保险合同或纸质保险合同。保险合同的主要资料包括：封面与封底、保险单、现金价值表（如有）、保险条款、投保资料、客户须知、客户服

务指南、保险合同送达书（如有）、保险费专用收据等。客户收到保单后，一定要认真检查并阅读合同内容，了解并确保自身权益。

四、电子保险合同有什么优点？

答：电子保险合同与纸质保险合同具有同等法律效力。您可以登录农银人寿官网（www.abchinalife.com）通过“快捷通道-保单验真”功能对电子保单的真实性进行验证。与纸质保险合同相比，电子保险合同具有出单高效、真实易辨、不易丢失损毁、保管省心、携带便捷、理赔简便、环保等独特优势，是未来保险合同发展方向。

五、为什么投保完成后要签收保险合同回执？

答：签收保险合同回执单是客户确认收到保险合同的重要证明。农银人寿除了传统的纸质签收外，还提供便捷的农银人寿微信公众号微回执、农银E家空中回执服务。

六、保险合同丢了怎么办？

答：电子保险合同丢失，可以通过以下三种方式补发：

微信关注“农银人寿”微信公众号，绑定客户身份后至“我的一保单服务—电子保单/信函重发—电子保单”处查询和下载电子保单。

登录农银人寿官网（www.abchinalife.com）注册后查询和下载电子保单。

通过拨打农银人寿全国统一客服电话 95581 或

4007795581 申请重发电子保单。

七、保险公司如何进行反洗钱风险防控？

答：保险公司作为国家金融机构，有履行反洗钱风险防控的责任。农银人寿对客户将严格开展客户身份识别、保存客户基本身份资料及交易记录；对客户进行洗钱风险等级划分；对大额和可疑交易进行审核及报告；筛查涉恐客户、配合人行及相关部门的各项反洗钱调查等等。

八、承保疑问我找谁？

答：您可拨打农银人寿客服电话 95581 或 4007795581 进行咨询。对于疑难问题，运营人员会在三个工作日内联系您。

九、保险销售行为录音录像的目的和意义是什么？

答：保险销售行为录音录像的目的是为保护消费者合法权益，减少保险纠纷，有效防范误导销售和违规销售的行为，其意义有利于实现保险业务的可持续健康发展。

十、这么多投保资料都需要我签名吗？

答：根据保险法及保险监管机构相关规定，投保单、投保提示书、产品说明书、产品告知书、免除保险人责任条款说明及风险提示语句等均需要投保人认真阅读完全理解后亲笔签名，不能由他人包括您的业务人员代签。此外，被保险人签名栏需由被保险人亲笔签名，被保险人为未成年人时，由其父亲或母亲签名。

刊三 风里雨里，我在“线上”等着你~

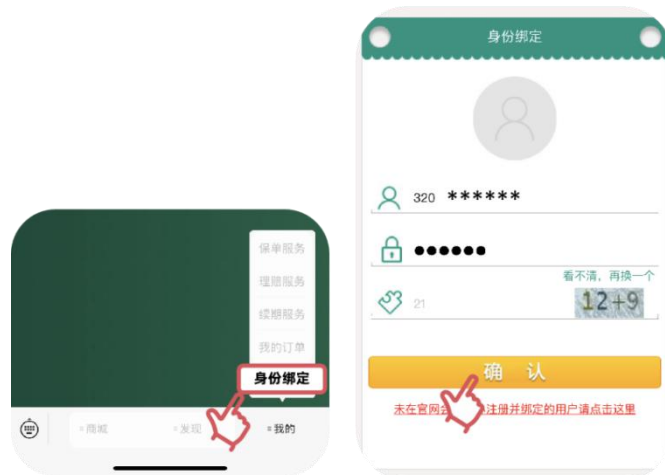
您的需求就是我们的使命，您的权益我们用心呵护。无论白天黑夜、春夏秋冬，无论风雨霹雳、烈日严霜，全天候24小时，我们用智慧相守，温情从不下线。

一、电子化回访 便捷安心

为保护您的权益和时间，通过微信或短信即可轻松回访！

（一）微信渠道

第一步 关注“农银人寿”微信公众号进行身份绑定登录；

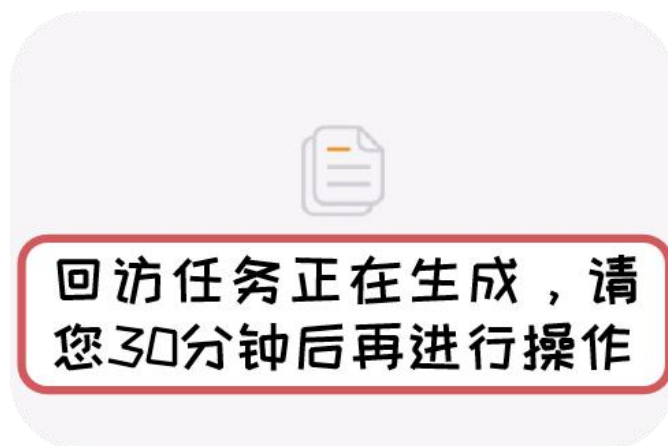


第二步 进入保单回访界面；



保单回执签收当日操作电子化回访时（广东地区除外），如系统还未生成回访问卷，页面显示如图。此时问卷正在后台生成，稍等片刻即可开始第三步操作。如回访问卷已生成将直接进入第三步。

（注：广东地区因监管部门要求，电子化回访任务生成时间必须是投保人签收保单回执的次日（含）之后。）



第三步 身份验证（包括验证码校验、身份证识别、人脸活体识别等）；



第四步 问卷勾选；



第五步 完成签字，确认提交；



第六步 电子化回访完成。



(二) 短信渠道

收到我司长号码发送的电子化回访提醒短信后，点击信息中的短链接即可进行电子化回访！

【农银人寿】尊敬的 xx 先生：您好！非常感谢您选择我公司的产品，为了维护您合法权益，请您于202x年 x 月 x 日23点前点击

s.abchinalife.com/ ^{xxxx} 或关注

“农银人寿”微信公众号，进入保单回访界面完成尾号为 759 x 保单的新单回访。特别提示：为了维护您的权益，请独立完成回访，避免他人干预，如需电话回访请用本机号码直接回复：1。如需详询可联系我司官网、微信在线客服或拨打95581、4007795581客服电话。

二、灵动语音 畅快舒心

“早上好，智能助手小 AI 很高兴为您服务，您可以说出……”，拨打 95581 选择按键“8”智能服务，智能小 AI 用温婉的声音引导您体验全新的客服导航。再也不用繁琐的按键操作，只需简单说出需求（例如产品咨询、续期缴费、理赔报案），小 AI 就能识别来电意图快速推送到对应的客服专员，并可快捷方便地帮助客户自助完成公司地址、代理人等信息查询服务。

三、在线服务 时时暖心

如您有疑问需要咨询，无需拨打电话！可以关注“农银人寿”微信公众号或登录农银人寿官方网站 www.abchinalife.com，界面右侧找到【在线客服】图标，点击图标就有我公司热情专业的客服人员为您 24 小时在线答疑解惑。



刊四 @所有人，锦囊来了，快捷服务轻松享！

一、通过微信或者官网可以查询到购买保单的信息吗？

答：可以。手机微信关注“农银人寿”微信公众号，身份绑定成功后可查询您购买的保单信息、险种信息、以及保单变更轨迹信息。您也可以登录我公司官网（<http://www.abchinalife.com>）注册用户，身份绑定成功后，可查询您购买的保单信息、险种信息、以及保单变更轨迹信息。

二、通过手机关注“农银人寿”微信公众号可以获得哪些保单服务？

答：目前我们可以提供查询类、收付费类、变更类、保单/信函重发四大类服务。

查询类包括：保单查询、保全进度查询、生存金查询、万能账户价值查询、红利查询。

收付费类包括：保单贷款、保单贷款清偿、生存金领取、万能账户部分领取、红利账户领取、万能补缴、万能账户追加保费、保费自垫清偿、满期金领取等。

变更类包括：客户联系信息变更、信函接收方式变更、续期交费信息变更、保费自垫选择权变更、身份证有效期变更、保单挂失/解挂、生存给付续领账户变更、联系电话变更、投保人基本资料变更、被保险人基本信息变更等。

保单/信函重发包括：电子通知书重新发送、电子保单重发、回执签收、纸质保单补发等。

三、我在“农银人寿”微信公众号完成身份绑定后，如何能防止其他人将我的保单退掉？

答：为保证客户的资金安全，您在“农银人寿”微信公众号上申请收付费类保全项目时需要通过人脸识别进行身份验证，只有识别通过后方可申请相应的收付费类保全项目。

四、我在微信办理领取业务时对银行卡有要求吗？

答：为保障您的资金安全，当您办理领取业务时，默认付款账户为您最近一期保费缴费成功账户，请您关注系统自动带出的银行卡号并上传对应的银行卡影像，如果影像不一致，您的申请将无法受理。

五、微信申请的业务怎么查询处理进度？

答：通过保全进度查询菜单，输入保单号，点击查询即可查看保全申请的处理进度。

六、线上保全业务申请时需要准备哪些申请资料？

答：根据不同的保全项目，我们的系统会提示您准备不同的资料，通常需要的资料包括身份证、银行卡等资料。

七、我在农银人寿办理的保单贷款，从哪天开始计算利息？

答：保单贷款的利息从您收到款项当天开始计算利息。

八、我通过农行网上银行、自助终端、掌上银行购买的

保险，可以自助办理哪些保全业务？

答：您在农行网上银行、自助终端、掌上银行购买的保险可以在保险购买平台中自助办理解除合同和满期金领取业务。

九、我在农行网上银行、自助终端、掌上银行申请的退保业务，如何能尽快收到退保款项？

答：您在农行网上银行、自助终端、掌上银行提交退保业务后，会收到我公司发送的业务提醒短信，请您尽快点击短信中的链接上传身份证影像，也可以关注“农银人寿”微信公众号，通过“商城—证件上传”菜单中的“农银退保满期身份证件上传”功能上传身份证影像，如您上传的身份证影像准确无误，我公司将尽快将退保款项付至您的银行账户中。

刊五 出险了怎么办？有农银人寿快e赔

一、出险了如何通知我们？

答：（一）我公司全国统一客服电话 95581 或 4007795581 提供 7×24 小时理赔接报案服务。

（二）我公司任何机构的客服柜面均可提供报案服务。

（三）关注并通过“农银人寿”公众号报案。

二、怎么申请理赔？

答：（一）官微自助申请：关注农银人寿微信公众号“农银人寿”，通过身份验证、录入信息、上传理赔资料和签字确认等四个步骤，即可轻松完成整个理赔申请过程。

（二）机构柜面申请：可在公司任何机构客户服务柜面提交理赔申请资料，不受地域限制。

（三）服务人员上门：若是客户行动不便，可拨打全国统一客服电话 95581 或 4007795581，我们提供上门收取理赔申请资料的服务。

三、理赔申请资料有哪些？

答：（一）理赔申请书

可通过我公司官网和微信端自助下载理赔申请书（如通过微信提交申请资料，可在微信界面直接填写电子理赔申请书）。

（二）理赔申请资料

在理赔申请书的背面，列有各种类型理赔所需申请资料列表。

（三）对于个人医疗保险理赔，我公司不再收取住院病历；事实清楚的医疗险案件，除有公安机关等第三方介入的情况外，均不再要求提供意外事故证明。个人医疗保险小额理赔（指索赔金额在 3000 元以下，事实清晰、责任明确，且无需调查的费用补偿型、定额给付型个人医疗保险理赔），申请时可不提供保险合同、诊断证明。

四、理赔进度如何查询？

答：（一）您可登录我公司官网、农银人寿微信公众号或拨打客服电话随时查询理赔案件全流程处理进度。

（二）理赔报案，案件受理、立案、结案后我公司均会发送短信通知申请人。

五、理赔有多快？

答：我司已推出“农银快 e 赔”服务，对于个人医疗保险小额理赔案件，理赔资料齐全后当日结案。给付金额在 1 万元以下的案件，结案后实时支付保险金。

申请资料齐全但情形复杂的案件，我司会在 30 日内作出理赔核定。

六、理赔疑问我找谁？

答：您可直接拨打我公司客服电话 95581 或 4007795581 进行咨询；对电话无法直接解答的疑难问题，也别急，会有

专业理赔人员在一个工作日内联系您给予详细解答。

七、如何理赔更轻松、便捷？

答：通过“农银微理赔”，理赔可更轻松便捷。

（一）您可以关注农银人寿微信公众号“农银人寿”可进行理赔报案、资料提交（所有险种）以及进度查询，减少了理赔中间环节，免去客户路途奔波，大大缩短了办理时间。

（二）通过“农银微理赔”，除了可进行理赔申请外，您还可以查看理赔流程图、理赔须知、自助理赔指引、典型案例、常见问题，并可以下载理赔单证。

刊六 滑动手指,明白交费无套路!

一、通过何种方式交纳保险费?

答：在保单的交费对应日把保费存入已向农银人寿授权的转账账户即可；或者前往公司交纳续期保费，由公司柜面出具现金缴款单，客户持现金缴款单到指定银行网点存款即可。

二、可否使用外地银行账户进行转账交费?

答：目前农银人寿是集中代收付费，不区分本地存折/卡或者外地存折/卡，该账户需要向农银人寿进行转账授权。

三、保费已经存好，公司何时划账?

答：农银人寿为保证客户的利益，从保单的交费对应日开始，对客户的授权账户每周进行划账，直至划账成功或宽限期结束。

四、如何知道交费成功了，有何凭证?交费凭证需要保留吗?

答：农银人寿确认收到客户保费的次日，发送交费成功的短信；客户也可以通过农银人寿官网、农银人寿微信公众号上的自助功能，查询历年交费记录和自助下载当年度交费凭证。

无需保留交费凭证。目前客户办理理赔、保全业务时无需提供续期交费凭证；同时，如果客户有需要，农银人寿可以根据核心系统中查询的交费信息为客户补打交费凭证。

五、客户都可以通过哪些渠道查询自己的续期交费情况？

答：目前可以通过农银人寿官网自助查询(需要客户注册)；通过农银人寿微信公众号(需要对客户身份进行认证)；联系保单服务人员查询以及拨打公司统一客服电话：95581/4007795581 查询。

六、忘记续期交费银行和账号？

答：保单的交费对应日之前，公司为客户发送的交费提醒短信中包含交费银行名称和账户尾号信息；客户也可通过农银人寿微信公众号（需要对客户身份进行认证）中“我的一续期服务—缴费账户”核对查询。

七、公司可否提前预收续期保费？

答：为维护客户权益，保单的交费对应日前交纳保费需由投保人签署《续期转账交费确认书》，由农银人寿续期管理部进行相应操作，客户把保费存入授权账户即可。

八、如何变更续期交费账号？

答：可前往公司柜面办理，应备《保险合同变更申请书》、投保人身份证明原件、受托人身份证明原件（如委托代办）、户名为投保人的银行存折/卡复印件（变更为银行划款）。

或者通过农银人寿微信公众号（需要对客户身份进行认证）中“我的一保单服务—变更类—续期交费信息查询”功能进行续期交费账号的变更。

九、忘记交纳保险费怎么办？

答：按时交纳续年度保费是投保人的义务。如果忘记交费，首先确认保单是否在宽限期之内。如果仍在宽限期之内，客户应尽快往授权账户存钱交费；如果超过了宽限期 60 天，保单将效力中止或者自垫，需要前往农银人寿柜面办理保单复效或自垫清偿手续。

十、保险费迟交了会出现什么情况？对个人征信是否有影响？

答：在人寿保险中，首期保险费交付后，分期保险费应按保险单所载明的交费形式在每期的交费对应日交纳。如果保险费迟交，在宽限期内交费成功则合同继续有效，即在这一时期内发生保险事故，保险公司仍然承担保险责任，但应从所给付的保险金中扣除欠缴的保险费。

关于宽限期的规定：除条款另有约定外，宽限期间为 60 天；若条款规定交费日为生效对应日的，宽限期间从生效对应日的次日零时开始计算。

如果投保人过了宽限期仍未交纳保险费，对个人征信没有影响，保险合同自宽限期满的次日零时起中止效力，即如果发生保险事故，保险公司将不再承担该保险合同上约定的保险责任。

十一、为什么会收到公司的签约短信？

答：2020 年 10 月 26 日，《中国人民银行关于规范代收业务的通知》（银发〔2020〕248 号）正式印发。根据央行规

定：银行以转账形式扣划客户续期保费时，需要核对客户签约授权信息是否与银行留存信息一致；如果保险公司没有客户的授权信息或提供的信息不一致，则需要客户再次授权才可以正常转账。

安排客户签约是为了保障金融消费者的合法权益，防范业务风险。客户如果需要签约，可以通过登录公司官网扫描签约二维码，或通过公司给客户发送的签约短信链接，登录签约界面完成签约授权后，我公司才可以正常划转客户续期保费。如果客户重要信息发生变更（如姓名、身份证件号码、身份证件有效期等），请及时到交费账户开户行变更维护个人信息，保证在银行留存信息与我公司信息的一致性，以确保我公司可以正常划转续期保费。