



友邦保险替换期支援计划

一般问题

1. 我保单中的替换期内容如何运作

替换期是按照上一个保单年度所做的估计。上一保单年度的保费需由投保人自费支付。在此，保单是按照已经累积了足够的红利、以及未来的现金红利和利息，是足以缴付未来保费来进行估计的。

但是，替换期的估计可能（特别地）取决于（1）未来各年度宣布的现金红利，和（2）被计入红利累积的利率，这两者都是不受保证的。因此，关于替换期的过去的估计都是不固定的，并可根据每一年度实际宣布的红利和利率而不同。

替换期内容仅作为一个选项，适用于以红利方式参加公司盈余分配的保单。对于此类保单，保户有权选择将红利保留在公司以赚取利息或使用红利来缴付未来的保费。使用红利来减少保费也是个选项，可由保户行使。一旦累积红利和利息用尽，保户可：

- 重新开始缴付保费；或
- 将保单转成保费已缴清的保单；或
- 按照保单的现金价值借取贷款来缴付保费。该笔贷款将按照我们不时决定的利率收取利息。贷款可由保单支付的收益抵消。

2. 替换期支援计划是关于哪些事情？

我们承认，有些保户可能对含有“替换期”选项的保单条款有重大疑问或担心。因此，我们为所有保单含有替换期内容的受影响保户准备了“替换期支援计划”。自2003年8月开始，我们就开始向替换期接近或已过的受影响保户寄去通知文件，并将继续这样做，直到所有受影响保户都收到通知文件。我们相信，最后一批“支援计划”的通知文件将于2014年寄出。

3. 哪些是受影响的计划？为什么只有这些计划受到影响？

在1986年5月1日和1994年4月30日之间发出的“财务保护人”和“终生参与分红”计划受到了影响。这些计划可能在销售的时候含有替换期内容，且在1994年5月以前，“售后保险偿付说明书”方面无任何行业或法定标准。



4. 我被说明，我的替换期的是 X 年。我现在需要做什么？我可以停止缴付保费吗？

如果您说明中的替换期在 X 年到期，我们将在到期日将近时向您寄去通知文件。同时，您有两项契约性的选择：

- a. 继续缴付保费，直到您有机会考虑支援计划。继续缴付保费时，您保单中的死亡赔偿和退保价值将继续增加。您可参见保单中的“非作废”条款。
- b. 停止自费缴付保费。未来的保费将在到期时由保单累积红利中提取。一旦红利用尽，且保户选择不重新开始自费缴付保费，保单就将被转换为保费已缴清的、保额降低的保单。

但是，请注意在某些情况下，某些支援计划会要求恢复以前提取或用于缴付保费的红利（含利息）作为条件。

5. 我明白由于经济环境不佳，我保单中的替换期已经被延长了，你能告诉我保单的替换期在未来何时到来，且何时我可以停止缴付保费？

我们希望向您解释，替换期是按照上一个保单年度所做的估计。上一保单年度的保费需由投保人自费支付。在此，保单是按照已经累积了足够的红利、以及未来的现金红利和利息，是足以缴付未来保费来进行估计的。但是，替换期的估计可能（特别地）取决于（1）未来各年度宣布的现金红利，和（2）被计入红利累积的利率，这两者都是不受保证的。对于该保单，在替换期后只要还有累积的红利可用于缴付以后的保费，就可以做该选择。替换期是基于以下假设的：

1. 截止替换期，保费已完全缴清；
2. 当前的红利累积利率保持不变；
3. 红利率保持不变；
4. 在保单期内，未来不再提取红利；
5. 在保单剩余期内，保费费率保持不变；
6. 无新的附加合同；
7. 保单中无借取任何贷款。

因此保单的替换期是无法保证的。但是，根据保单中累积的红利，您可以估计可使用红利缴付未来保费的年数。



6. 为什么我的“售后保险偿付说明书”中没有说明替换期自第 11 年到第 50 年的不同估计数目？

各具体保单建议中的替换期是建立在一系列假设上（包括但不限于，未来宣布的现金红利、红利累积速度、投保金额、附加合同的保险金额、投保人的年龄、性别、是否吸烟人等因素）的估计的年数。因此，某一保户保单中说明的替换期在相同的假设下是不变动的。

7. 为什么我需要友邦保险的支援计划？在销售时给我的“售后保险偿付说明书”是否已足够来证明我只有 X 年的保费缴付期？

在销售时给您的收益说明包括了以当时的利率计算的“年度红利”的估计。由于投资环境已发生变化，在某一年度宣布的红利可能与“销售说明书”中所作的估计不同。

由于您在 X 年度购买了保单，红利利率和累积利息都有可能发生变动。替换期取决于各年度宣布的现金红利和被计入红利累积的利率，这两者都是不受保证的。

友邦保险的支援计划取决于我们对保险偿付说明书和/或我们给您的与“财务保护人”有关的其他相关文件的审核。

8. 如果我继续缴付保费，是否就放弃了参加替换期支援计划的权利、或向法院申请补救措施的权利？

请放心，您继续缴付保费不会对您参加替换期支援计划或其他权利造成影响。继续缴付保费不是我们向您提供支援计划的条件之一。（参见问题 40。）

9. 什么是“自动保费贷款”？友邦保险怎么有权在未经我同意的情况下实施“自动保费贷款”？

“自动保费贷款”激活是保单合同的“非作废”条款所带的自动措施。它的目的是为了保证保险的持续性（即使在未缴付保费的情况下）。它从保单的现金价值中借取剩余的保费金额来缴付到期保费，并按 8% 的年利率收取利息。作为后果，保单中的现金价值和奖励都将继续增加。您可参见您的保单合同以获取更多有关自动保费贷款的详情。

10. 如果我在收买保单后增加或减少了附加合同，是否会被取消参加支援计划的资格？

不，如果您在收买保单后增加或减少了附加合同，不会被取消参加支援计划的资格。



11. 如果我提取红利或利息、或从保单中贷款，是否会被取消参加支援计划的资格？

不，如果您提取红利或利息、或从保单中贷款，您不会被取消参加支援计划的资格？但是，您在接受支援计划后，应按照不时规定的红利累积率恢复已提取的红利和利息金额。

12. 我可以选择终止保单，而不是选择支援计划中的选项吗？

保户可在任何时候作出终止保单的选择。

13. 我可以找谁了解更多有关支援计划及其内容？

如果您有任何问题，请在周一至周五，上午8点45分至下午5点30分，拨打我们的友邦保险客户服务热线：6248 8211。或者，您也可以驾临位于1 Finlayson Green, Singapore 049246的客户服务中心与我们的客户服务人员交谈。

阶段 1: 文件要求书

14. 文件请求书适用于所有受影响的保户吗？

某些之前已经向我们提交过完整的文件供我们审核的保户，可能已经直接收到我们的“支援计划文件”而不是“文件要求书”。但是，根据标准程序，所有受影响的保户在进行到支援计划阶段时，都会首先收到“文件要求书”。

15. 我何时可以收到友邦保险的“文件要求书”？

您将在向您说明的替换期过期或届临的时候收到“文件要求书”。但是，如果向您说明的替换期尚未到期，您只会在该替换期到期时收到“文件要求书”或“支援计划文件”。

16. “文件要求书”里有什么？

文件要求书”包括以下文件：（我们已为仅对中文流利的保户翻译成了中文）

- 封面信
- 售后保险偿付说明书
- 索偿要求通知书 C
- 文件提交书
- 商业回函信封



17. “文件要求书”中有什么选项？

根据您的保单合同条款，有两个保费缴付方式对所有保户都是可行的。但是，支援计划将取决于保户提供的文件。以下是一些情况介绍：

➤ **保费缴付选择 1：继续缴付保费**

继续缴付保费的话，您保单中的死亡赔偿和现金退还价值都将继续增加。红利将按照我们不时决定的利率累积利息。您的保单红利帐户中累积的红利和利息可被提取，在需要的时候还可借取保单贷款用于继续缴付保费。

➤ **保费缴付选择 2：停止缴付保费**

如果您选择该项，请注意未来的保费将从您的红利帐户中提取。如果您的红利帐户已被完全提取，您需要重新开始自费缴付保费以保持您原来保单中 100% 的投保金额。

➤ **提供文件以使友邦保险开始支援计划**

➤ **选择裁判**

18. 对于各选择，我需要提交“文件要求书”中的哪些表格？有什么程序？

如果您选择了 1 或 2，您需要提交：

- 索偿要求通知书 C
在您选择的选项上打勾。您需要签署该通知书并取得见证人签字。
- 选择项目的“售后保险偿付说明书”。您需要该“售后保险偿付说明书”的每一页上签字。

如果您选择参加友邦保险支援计划，您需要提交：

- 索偿要求通知书 C
在“我要参加友邦保险支援计划”边上打勾。您不需要在该通知书上签字。
- 文件提交表
在您提交的文件上打勾。您需要在本表上签字并取得见证人签字。
- “文件提交表”上指明的文件的副本。

请确保您的签字是与我们记录中的签字相同方式做出的。我们记录中的签字，您可参见在保单合同最后一页的保单申请书。



19. 如果我不在 75天内就“文件要求书”作出任何决定，对我的保单有什么影响吗？

如果您接受“文件要求书”中介绍的任何选择，请填写相关表格并在截止日期前交还给我们。（有关截止日期的延长，请参见问题36。）否则，该计划就将过期失效。在此情况下，您目前的保费缴付安排继续有效，您也将继续享有您目前的保单所提供给您所有收益。

阶段 2: 支援计划文件

20. 支援计划适用于所有受影响的保户吗？

所有受影响的保户都将首先收到“文件要求书”。在填写“文件要求书”并按要求正确提交相关表格后，我们会开始向所有受到影响的保户寄送“支援计划文件”。

某些之前已经向我们提交过完整的文件供我们审核的保户，可能已经直接收到我们的“支援计划文件”。

21. 我何时会收到友邦保险的支援计划文件？

如果向您说明的替换期已经过了，您应该已经收到我们的支援计划文件（即，“文件要求书”或“支援计划文件”）。如果您已收到“文件要求书”，选择了“参加友邦保险支援计划”并提交相关文件，您在相关文件被处理后就会收到“支援计划文件”了。

但是，如果向您说明的替换期还未到期，您将在该说明的替换期将近时收到“支援计划文件”。

22. “支援计划文件”中有什么？

“支援计划文件”包括以下文件：（我们已为仅对中文流利的保户翻译成了中文）

- 封面信
- 附件
- “售后保险偿付说明书”
- 索偿要求通知书 A 或 B
- 商业回函信封



23. “支援计划文件”中都有哪些选项？

根据您的保单合同条款，有两个保费缴付方式对所有保户都是可行的。但是，支援计划将取决于保户提供的文件。以下是一些情况介绍：

➤ **保费缴付选择 1：继续缴付保费**

继续缴付保费的话，您保单中的死亡赔偿和现金退还价值都将继续增加。红利将按照我们在不同时候决定的不同利率累积利息。您的保单红利帐户中累积的红利和利息可被提取，在需要的时候还可借取保单贷款用于继续缴付保费。

➤ **保费缴付选择 2：停止缴付保费**

如果您选择该项，请注意未来的保费将从您的红利帐户中提取。如果您的红利帐户已被完全提取，您需要重新开始自费缴付保费以保持您原来保单中 100%的投保金额。

➤ **不可抗辩的友邦保险支援计划**（可能有不止一种选择。）

➤ **选择裁判**

24. 友邦保险如何评估保户即将收到的“支援计划文件”？

我们的评估是根据相关文件和每个个案的具体情况来进行的。

25. 对于各选择，我需要提交“支援计划文件”中的哪些表格？

您需要提交：

- 索偿要求通知书 A 或 B
在您提交的文件上打勾。您需要在本通知书上签字并取得见证人签字。
- 选择项目的“售后保险偿付说明书”。您需要该“售后保险偿付说明书”的每一页上签字。

请确保您的签字是与我们记录中的签字相同方式做出的。我们记录中的签字，您可参见在保单合同最后一页的保单申请书。

26. 如果我不在 75天内就“支援计划文件”作出任何决定，对我的保单有什么影响吗？

如果您不在75天做出决定，该计划就将过期失效。在此情况下，您目前的保费缴付安排继续有效，您也将继续享有您目前的保单所提供给您所有收益。



保单文件和其他问题

27. 为什么我要向友邦保险提交文件？友邦保险没有保留着我购买保单时的保单文件吗？

我们希望您理解，在保单出售时，无任何行业或法定标准规定需要将“售后保险偿付说明书”存于我们的记录中。

28. 我需要向友邦保险提交哪些保单文件？

您需要提交以下文件：

- 在销售时给您的“售后保险偿付说明书”（必须提供）
- 保单信息页（可见于您的保单合同首页）（必须提供）
- 与您保单的替换期有关各类表格
- 与您保单有关的确认书或发布书
- 您的代理人提供的文件或备注
- 其他文件/书信/表格
- 提供其他信息的法定声明书/确认书等

29. 如果我找不到文件怎么办？

友邦保险将寄给您“保户说明书”供您填写。请将填写完毕和签署的说明书寄回给我们，供我们审核您的情况。

30. 如果我决定了某一选项，为什么要签署“售后保险偿付说明书”？我在购买保单的时候没有被要求签署“保险偿付说明书”。

为规范“保险偿付说明书”的使用，新加坡人寿保险协会要求自 1997年 7月 1日起，保户需在“保险偿付说明书”上签字。这仅是一项谨慎的步骤，以确保向保户展示的说明书是于实际发出的保单相一致的。这项规定在您的保单发出时尚未生效。

与友邦保险替换期支援计划中的“售后保险偿付说明书”有关的，您需要签署一份声明，确认您明白“售后保险偿付说明书”。如果您需要进一步解释，可另外取得独立的意见。



31. “替换期通知要求书”是关于什么的？

替换期通知要求书是在保单开始时提交给保户并要求他签署的文件之一。表格上注明了替换期不受保证的特性。该要求书说明了替换期是“建立在当前的红利及利息水平上的，我理解这些红利及利息在将来是不受保证的。”

32. 为什么“替换期通知要求书”没有包括在我的保单中？

在 1994年 5月以前，无任何有关“替换期通知要求书”的行业或法定标准。

33. 我可要求一份“替换期通知要求书”吗？

可以，您愿意的话，可以要求一份“替换期通知要求书”。

34. 为什么要为我回复你们的“文件要求书”/“支援计划文件”/“裁判请求文件”设定截止日期？

这是因为替换期支援计划有一套设定的程序，需要严格按照程序执行以确保替换期支援计划的顺利运行。替换期支援计划在售出的最后一份受影响保单替换期到来之前将继续执行。对替换期支援计划的回复的延迟会影响到您保单的现金价值。

35. 我可以要求延长时间来更彻底地考虑对“文件要求书”/“支援计划文件”/“裁判请求文件”的回复吗？如何要求延长时间？

我们理解这些都是需要您认真考虑的事项，因此，我们很乐意延长您的考虑时间。您可以拨打我们的客户服务热线 6248-8211或写信给我们来要求延长时间。请注意，您需要在新的期限内回复我们，否则支援计划就过期失效了。

36. 如果我不在 75天内就“支援计划文件”作出任何决定，对我的保单有什么影响吗？

如果您不在75天内做出决定，该计划就将过期失效。如果您继续缴付保费，保单将继续有效并能累积红利。如果您决定就替换期事项不采取任何措施，这也不会影响您根据保单收取收益的权利。您也可将您的个案提交给“金融行业纠纷解决中心”或法庭来解决。



裁决和其他选择方式

37. 裁判程序如何开始运作？

如果您在“文件请求书”或“支援计划文件”阶段选择了“裁判请求书”，我们将寄给您裁判文件。

裁判文件包括以下文件：（我们已为仅对中文流利的保户翻译成了中文）

- 确认信
- 文件提交表
- 裁判请求书
- 裁判常见问题
- 商业回函信封.

38. 既然独立裁判人是由友邦保险聘请的，为什么我要相信裁判程序？

我们向您保证，独立裁判人是被授权独立工作，并不受友邦保险的影响的。裁判人被授予足够的权力来做出裁判。在此，裁判人可能做出比友邦保险提出的赔偿金额更高或更低的裁判。我们承诺遵守裁判程序并受裁判人所做决定的约束。

受影响的保户可选择将他们的个案提交给独立裁判人或直接接触“金融行业纠纷解决中心”。但是裁判程序和“金融行业纠纷解决中心”都是可选择的方式。

我们在裁判程序中的介入是“不可抗辩基础上”的，您应该对此表示理解。换句话说，我们不会对受影响的保户向裁判人提出的任何问题提出抗辩。

我们希望以良好商誉的精神来处理这件事，并希望您能觉得修正后的“支援计划”是清晰、综合和公平的。

39. 谁是指定的独立裁判人？

我们目前的裁判人是前最高法院法官 **Amarjeet Singh S.C.**先生。他目前是 **Khattar Wong & Partners** 律师事务所的顾问。



40. 如果我参加“替换期支援计划”，是否就放弃了向法庭申请补救的权利？

请放心，如果您参加了“替换期支援计划”，您仍有权寻求法律意见和法律补救措施。（请见问题8。）

41. 如果受影响的保户不选择采取法律行动，有什么奖励吗？

改进和修正后的支援计划更加综合和具有吸引力。根据他们所在的类别的不同，受影响的保户可选择在原替换期到来时停止缴付保费。某些保户还可有权收到年度红利和我们宣布的其他不受保证的收益。

如果受影响的保户未得到满意的答案，除了法律行动外，还有其他方式，如选择友邦保险的独立裁判人的裁判，或到“金融行业纠纷解决中心”进行调解等。

如果保户通过“金融行业纠纷解决问题中心”或法庭，友邦保险可能会根据一些理由来抗辩它的责任。这对保户和友邦保险来说都有可能费时费钱。

“替换期支援计划”的停止

42. 我何时能得到我选择项目及（如果适用的话）保费将退还给我的确认？

我们将在受影响的保户完成“支援计划”阶段后写信给他们，确认并就他们的选择提出建议，并向他们退还保费（如有的话）。

资金来源

43. 友邦保险如何为受影响的保户提供资金——从股东的出资里还是运用保户的资金？

根据新加坡金融管理局之前和所有保险公司（包括友邦保险）的交流，它的政策是不允许保险公司将错误销售的保单的补救费用转移给它的保户。



红利计算

44. 什么是红利/期终红利？它们是如何计算的？

红利的计算取决于若干因素，特别地，取决于投资的基金的投资回报。红利是不受保证的，且每年都有可能不同。红利通常是按照投保金额每 1000元分配多少金额来宣布的。

期终红利是一种特别的、不受保证的额外红利，在您的保单生效20年后的保单到期、死亡或退保时支付。象年度红利一样，期终红利的利率也是经常变动的（通常是每年一次）。因此，实际支付的期终红利与之前说明的可能不一样。

目前向您说明的年度和期终红利的利率都低于在保单销售时说明的利率。这是由于最近几年投资收益下降了。

退保的或被转换为“保险期限延长”/“保费已缴清”的受影响保单

45. 什么是“保险期限延长”保单？

根据保单合同的“非作废”条款，您保单转换成为“保险期限延长”的保单可以是选择也可以是自动选项。如果未缴的保费已超过一年时间，则它是一个自动选项。

在自动的“保险期限延长”转换前，如果还有足够的现金价值，公司会在一年以内垫款给到期保费，成为“自动保费贷款”（见问题 9）。之后保单就自动转换为“保险期限延长”保单。根据“保险期限延长”的保单，不需要缴付未来的保费，附加合同不再有效，只提供基本的人寿保险。“保险期限延长”保单中的投保金额可包括基本保单的面值，加上已缴清的附加险和/或回转奖励（如有）及累积的红利（如有）。如果有任何未偿还的贷款，“保险期限延长”保单中的投保金额会被降低。保险期限（也可称作保单期限）将取决于尚有的保单现金价值和到期保费未缴付之日的受保人达到的年龄。

如果现金价值足够提供“保险期限延长”保单的保费，直到原保单的到期日，则超过的现金价值部分将被用于提供不参加分红的、纯粹的养老保险。如果受保人届时仍然健在，该养老保险将在到期日支付。



合同的“非作废”条款还允许保户在有足够的现金价值的情况下，选择将保单转换为“保险期限延长”保单。

46. 什么是“保费已缴清”保单？

根据保单合同的“非作废”条款，将保单转换为不参加分红的“保费已缴清”保单是一个选项。根据“保费已缴清”保单选项，不需要缴付未来的保费，附加合同不再有效，基本保单的保险范围也将减少。保险金额将取决于尚有的现金价值和投保人在转换日期已达到的年龄。根据“保费已缴清”保单选项，保单到期日仍和原保险一致，“保费已缴清”保单选项的保险金额在投保人在到期日仍健在或在此之前死亡时支付。

47. 退保或被转换为“保险期限延长”/“保费已缴清”的受影响保单仍可以参加“支援计划”吗？

能否参加“支援计划”要取决于保单的成功恢复和我们对相关文件的审核。

在 1986年 5月 1日前和 1994年 5月 1日以后的保单

48. 为什么这些保单不能够参加“支援计划”？

向您说明具有替换期性质的保单，如“Life Endowment Special”、“Choice Life 10”或“Choice Life 15”，是不包括在友邦保险“替换期支援计划”中的。这是因为行业和法定标准在1994年5月后开始执行，在1994年5月以后发出的“保险偿付说明书”是符合“人寿保险协会”的标准的。对1994年5月以后的保单的投诉，都将按照投诉管理程序并考虑到不同保户的个人因素来进行。

(本中文文件仅供参考，如有争议应以英文文本为准。如需签名请仅签署于英文文本上，并勿在中文文本上签名)