

客户服务指南

尊敬的客户：

您好！感谢您对中国人民人寿保险股份有限公司的信任与支持！为了维护您的权益，更好地享受我公司的保险服务，请您在收到保险合同后，仔细阅读以下内容：

一、合同签收。 收到保险合同时，请您仔细确认保险合同内容。确认无误后，请您在保单回执上亲笔签名并将回执通过业务员交回我公司。

二、犹豫期退保。 对于一年期以上的寿险合同，我公司设有10天犹豫期。犹豫期自您签收保险合同之日起开始计算。如果您在犹豫期内提出退保要求，我们将退还您所交的全部保险费。

三、退保。 如果您在犹豫期之后提出退保，我公司将按合同约定支付您退保金，具体详见合同条款与保险单现金价值表。

四、保全服务。 我公司为您提供合同内容变更、复效、保单补发、合同解除等保全服务。如果您需要以上服务，请填写书面申请并备齐保险合同、身份证明等相关资料到我公司服务柜面办理或委托他人代办。

五、合同效力中止。 如果您选择了分期交纳保险费的方式，按照合同约定，按时交纳续期保费，是维持保险合同效力的前提。如果您未在合同规定时间内交付保险费，您的保险合同效力将处于中止状态。合同效力中止期间，我公司不承担保险责任。为了维持您的保单效力，我公司可能在合同约定交费日之前或宽限期内，通过电话、信函或上门服务等方式，善意提醒您按时交费。

六、合同效力恢复。 在保险合同效力中止之日起两年内，您可提交书面申请并提供投保人、被保险人健康声明书或体检报告书、相关身份证件，申请恢复合同效力。

七、理赔。 若发生保险事故，为方便您办理理赔手续，请及时以电话、传真等方式通知我公司，或委托他人与我们联系。

八、委托代办。 如果您不能亲自前来我公司办理理赔申请以及合同内容变更、复效等事项，您可委托他人代办。除了需要提供您的身份证件、保险合同等相关手续资料外，请您的受托人携带您亲笔签名的委托书和其本人身份证件到我公司服务柜面办理。

九、信息变更通知。 如果您的联系地址或联系电话等信息发生变化，请您及时告知我公司，以便我们能及时为您提供服务。

十、联系我们。 如果您还有其他不明事项，欢迎您随时垂询。我公司全国服务电话为400-8895518。

再次感谢您的信任与支持！我公司将竭诚为您提供专业、优质的服务。