

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、保险合同签收 收到保险合同时，请您认真核对合同构件是否完整，主要包括保险单、现金价值表（如有）、保险条款、投保单复本、合同送达回执（如有）和收费凭证等，检查保险合同内容与您的投保要求是否一致，并请仔细阅读保险条款，重点关注保险责任、责任免除、投保人及被保险人权利和义务、申请领取保险金的手续等内容。确认无误后，请您按照保险合同送达回执上的要求签收纸质回执或电子回执（如有），纸质回执请通过销售人员交回我公司。

二、保险合同查询 为确保您的权益，收到保险合同后，请任选以下方式**及时主动查验您的保险合同真伪并核对相关信息**：**1.** 致电全国统一客户服务电话，根据语音提示选择自助或人工服务查询保险合同信息；**2.** 登陆我公司官网或电子商务网站注册“我的保险箱”查询保险合同信息；**3.** 手机微信扫描并关注我公司微信公众号“中国人民人寿E服务”，注册后请在“我的保单”查询保险合同信息。请您核对保险合同号、投保人、被保险人、保险金额和保险费等信息是否与保险公司记录的数据一致，辨别合同真伪。

三、退保 对于一年期以上的寿险合同，我公司设有 15 天犹豫期。您于首次签收保险合同后 15 个自然日内可要求撤销合同。如果您在犹豫期内提出退保要求，我公司将扣除不超过 10 元的工本费后无息退还您所交的保险费。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、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。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。

五、续期交费 为方便您交付续期保费，您可根据情况选择银行转账、银行代收、支（汇）票、登录我公司官网或电子商务网站注册“我的保险箱”，选择“在线续期缴费”等方式支付保费。

六、保全服务 我公司为您提供合同内容变更、复效、合同解除等保全服务。如果您需要以上服务，请书面或在线（部分业务）申请并备齐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。如您的保险合同联系地址及联系电话发生变化，请关注我公司微信公众号“人民人寿E服务”或由投保人本人前往我公司客服中心尽快办理信息变更，以确保您能享有持续的服务。

七、理赔服务 若发生保险事故，为方便您办理理赔手续，请受益人在发生保险事故后亲临我公司服务柜面，或以电话、信函、传真等方式通知我公司，或委托他人与我们联系，并按条款规定提供理赔所需的相关资料。

八、委托代办 如您或受益人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、联系我们 如有不明事项，特别是理赔相关流程及其所需资料，请咨询我公司服务人员、致电全国统一客户服务电话、登录我公司官网或电子商务网站查询。

全国统一客户服务电话：4008895518

电子商务网站：www.e-picclife.com

微信公众号：中国人民人寿E服务（PICCLIFE-Eservice）

官网：www.picclife.com

本指南未尽事宜请按照保险合同约定或我公司服务人员指导办理。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。