

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、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；**请您仔细阅读保险条款，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。**在您确认无误后，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，请您任选以下方式**及时主动查验您的保险合同真伪并核对相关信息**：**1. 致电中国人民保险客服热线（95518 转寿险），根据语音提示选择自助或人工服务查询保险合同信息；2. 登录我公司官网（www.picclife.com）“个人中心”，注册后在“我的保单”查询保险合同信息；3. 手机扫描并关注我公司微信公众号“人保寿险 E 服务”，注册后在“我的保单”查询保险合同信息；4. 手机下载我公司“人保寿险管家”APP，注册后在“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。在合同效力中止期间，**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、银行代收或登录我公司官网“个人中心”，注册后在“我的保单”中通过“在线续期缴费”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，请通过我公司微信公众号“人保寿险 E 服务”或“人保寿险管家”APP 进行线上办理（部分业务），或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。如您的联系地址及联系电话发生变化，请及时通过“人保寿险 E 服务”“人保寿险管家”APP 或由投保人本人前往我公司服务柜面，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 为方便办理理赔，若发生保险事故，请受益人尽快拨打中国人民保险客服热线报案，并按保险合同条款规定提供理赔所需的相关资料，通过“人保寿险 E 服务”或“人保寿险管家”APP 进行线上申请，或请您或受益人亲临我公司服务柜面提交申请，或委托他人与我们联系。

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 如有不明事项或意见建议，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或登录我公司官网查询。

中国人民保险客服热线：95518 转寿险

官网：www.picclife.com

微信公众号：人保寿险 E 服务（PICCLIFE-Eservice）

APP：人保寿险管家 APP

本指南未尽事宜请您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！