

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、被保险人承保清单（如有）、个人承保凭证（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；请您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、被保险人承保清单信息、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，请您**及时主动查验您的保险合同真伪并核对相关信息**，具体可致电中国人民保险客服热线、登录我公司官网、或咨询我公司柜面服务人员。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且合同条款中注有犹豫期责任的，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。**对于无犹豫期或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。**

四、保全服务

我公司为您提供合同内容变更、保单补发、增减被保险人、生存保险金领取等保全服务。如果您需要以上服务，请填写书面申请并备齐保险合同等相关资料到我公司服务柜面办理或委托他人代办。

五、理赔

为方便办理理赔，若发生保险事故，请受益人尽快拨打我司客户服务电话报案，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，或亲临我公司服务柜面提交申请，或委托他人与我们联系。

六、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！