

客户服务指南

尊敬的客户：

您好！感谢您对我公司的信任与支持！为了维护您的权益，让您更好地享受我公司的保险服务，请仔细阅读以下内容：

一、签收保险合同 请您收到保险合同时，仔细核对合同构件是否完整，合同构件主要包括保险单、现金价值表（如有）、保险产品条款、合同送达回执（如有）等；核对保险单等内容与您的投保要求是否一致。请您仔细阅读**保险产品条款，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、保险产品期限、续保和如何申请领取保险金等内容**。在您确认无误后，请您在收到的电子或纸质合同送达回执上亲笔签名确认签收，纸质回执请通过销售人员交回我公司。

二、查验保险合同 为确保您的权益，请您及时查验保险合同，并核对保险合同号、投保人、被保险人、保险金额和保险费等信息与我公司信息记录的信息是否一致，辨别合同真伪。您可以任选以下方式查验：**方式一**，通过您的手机客户端（手机扫描下方二维码，微信关注或下载安装APP），进入“我的保单”栏目进行查验；**方式二**，拨打中国人民保险客服热线进行查验；**方式三**，前往我公司客户服务网点进行查验。

三、了解犹豫期 对于一年期以上的人身保险产品合同，我公司一般会设有**15天（自然日）**犹豫期。您于首次签收保险合同日后有15天的犹豫期，如您在此期间内提出解除保险合同，我公司将全额无息退还您所交的保险费。如您在犹豫期之后提出解除保险合同，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。**犹豫期之后解除合同，您会有一定的损失。**

四、交纳续期保费 如您选择分期交纳保费，请您按时交纳续期保费，维持您的保险合同效力。如您投保时选择**银行转账**方式交纳保费，请确保每期交费期间及宽限期内该银行账户存款余额充足，以支持我公司按期划扣您的保费。您也可以通过手机客户端、公司官网“**在线续缴**”功能交纳续期保费，还可以查询或下载您的各期**保费电子发票**。如您未在合同规定的**交费日期及宽限期内交纳保费，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。**

五、变更联系信息等保全服务 为保障您获得及时的服务，如您和/或被保险人联系电话、地址等信息发生变化，请您及时通过您的手机客户端，在“**保单变更**”栏目内进行信息变更；您还可以在该栏目内办理身份证有效期更新、交费银行账户变更、生存金领取、保单挂失等保全服务。

六、理赔服务 为方便您获得便捷、高效的理赔服务，请您阅读本保险合同构件《**理赔服务指引**》，详细了解理赔流程、申请材料等更多事宜。

七、增值服务 您可以通过手机客户端“全部服务-增值服务”，查询可享增值服务项目。我公司将持续关注您的需求，不断提升服务体验。

八、消费提示 请您切勿将保险合同、身份证、银行卡等个人重要信息提供给他人，不轻信“代理维权”“代理退保”“退旧保新”“全额退保”“全额免息”等宣传，以免您的个人相关信息被不法分子恶意使用或非法买卖，危害您的权益和财产安全。**我公司不允许销售人员、保单服务人员代收代交客户首期、续期保费，请您勿向以上人员交纳现金、POS刷卡或向其账户划转保费。我公司不会销售任何非保险产品，同时提醒您不要轻信高收益理财产品宣传。请您警惕利益诱惑，远离非法集资。**

九、联系我们

手机客户端：我公司手机客户端“人保寿险E服务”微信公众号和“中国人保”APP，可以为您提供保单查询、保单下载、续期交费、联系信息变更、理赔报案、网点查询、购买保险等服务。请您手机扫描右侧二维码，微信关注或安装APP。

官网：www.picclife.com

中国人民保险客服热线：95518转寿险

客户服务网点：请您通过手机客户端“我的 - 网点查询”，选择您附近的服务网点。

咨询与投诉：您可以通过以上手机客户端、官网、客服热线、服务网点或发送邮件至 plcustomerservice@picclife.cn 邮箱，进行咨询或投诉。

本指南中的“您”指投保人，“我公司”“我们”均指中国人民人寿保险股份有限公司。

我公司将秉承“**人民保险 服务人民**”的服务理念，为您提供专业、高效、温暖的服务，再次感谢您的信任和支持！



微信公众号
人保寿险E服务



手机应用
中国人保APP