

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、被保险人承保清单（如有）、个人保险凭证（如有）、保险产品条款、投保单复本、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、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**，拨打中国人民保险客服热线进行查验；**方式二**，前往我公司客户服务网点进行查验；**方式三**，通过我公司官网进行查验。

三、投保人解除合同和撤销合同 对于保险期间**一年或一年以内的保险合同**，在该合同有效期内，我公司向您退还保险合同项下各被保险人的现金价值，您解除合同会遭受一定损失；对于**保险期间一年期以上的保险合同**，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，如您在此期间提出撤销保险合同，我公司将全额无息退还您所交的保险费，犹豫期之后解除合同您和被保险人会遭受一定损失。

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。

五、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。

六、消费提示 请您和被保险人切勿将保险合同、个人保险凭证、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，以免您和被保险人相关信息被不法分子恶意使用或非法买卖，危害您和被保险人的权益和财产安全。**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。**

七、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，可以为被保险人提供个人保险凭证查询、下载、理赔申请、网点查询、购买保险等服务。请您和被保险人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：您和被保险人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