

人身保险投保须知

202203 版

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（以下简称“我公司”）的信任与支持。为帮助您更好地认识和购买人身保险产品，保护您的合法权益，请您在银行电子渠道购买保险产品之前认真阅读并知悉以下内容：

一、我公司支持在线核保、保全、理赔、查询和投诉处理等保险业务活动。同时，我公司在北京、天津、河北、山西、内蒙古、辽宁、吉林、黑龙江、上海、江苏、浙江、安徽、福建、江西、山东、河南、湖北、湖南、广东、广西、海南、重庆、四川、贵州、云南、西藏、陕西、甘肃、青海、宁夏、新疆、大连、宁波、厦门、青岛、深圳均设有分支机构。若您客户所在地（市、县）无我公司分支机构，请您致电中国人民保险客服热线：95518 转寿险，也可登录我公司官方网站（www.picclife.com）查询最近分支机构营业场所地址并咨询有关事宜。

二、请您认真阅读所投保保险产品的保险条款、人身保险投保提示、产品说明书（如有），重点关注保险责任、责任免除（包括责任免除条款、保险责任的减轻、免赔额、免赔率、免赔额或免赔率的计算、等待期、比例赔付、解除或中止合同等部分或全部免除或限制保险人责任的条款）、投保人及被保险人权利和义务、续保及退保相关约定、保险金的申领手续和资料、费用扣除、保险产品期限（包括组合式健康保险产品中各产品的保险期间）、是否提供保证续保以及续保有效时间、理赔程序、理赔文件要求、特别约定及相关释义等内容。请您务必在充分理解以上内容后，再做出投保决定。如您需要咨询投保方式，您可以咨询我公司服务人员、致电中国人民保险客服热线：95518 转寿险。

三、根据中国银保监会发布的《关于规范互联网保险销售行为可回溯管理的通知》及有关保护消费者权益等要求，您在银行电子渠道购买保险产品过程中，我公司将通过销售页面管理和销售过程记录等方式，将对您投保过程及交易行为进行记录和保存，使其可供查验。您需要如实填写并保证各项信息真实、准确及完整，尤其是投保人、被保险人和受益人的姓名、性别、出生日期、证件类型、证件号码、手机号码（联系电话）、联系地址、银行账户信息、电子邮箱、被保险人与投保人的关系等客户信息。我公司采集客户信息特别是联系电话、联系地址和电子邮箱的用途，包括但不限于计算保费、核保、送达保单和客户回访等。

四、根据《中华人民共和国保险法》规定，我公司对投保人及被保险人的有关情况有权进行询问，请您如实告知；如您故意或因重大过失未如实告知，我公司有权解除保险合同，并对于保险合同解除前发生的保险事故不承担保险责任。所有告知事项均以您在投保页面填写、记录的文本及提交的书面文件为准，口头告知无效。

五、保险合同成立、我公司收取首期保险费并签发保险单为合同的生效条件，保险合同生效日期以保险单载明日期为准。您在银行电子渠道投保的保险产品，我公司为您提供电子保单和电子发票，当您收到电子保单，请您任选以下方式及时主动查验您的保单真伪并核对相关信息：1. 致电中国人民保险客服热线，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“个人中心”，注册后在“我的保单”查询保险合同信息；3. 微信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。

六、您在银行电子渠道投保的保险产品，我公司为您提供电子发票，当您收到电子或纸质保险合同，如需保险费电子发票，请您任选以下方式获取：1. 关注微信公众号“人保寿险 E 服务”，注册后在“个人中心”下载电子发票；2. 下载安装并登录“人保寿险管家 APP”，注册后在“更多服务”下载电子发票。3. 登录中国人保集团官网（www.picc.com），注册后在“个人中心”保单详情中下载电子发票。

七、如果联系电话和联系地址等客户信息发生变更，您应及时办理更正手续。否则，可能导致我公司无法及时通知投保人、被保险人，造成客户无法及时获取信息、保单失效、款项不能及时送达等后果。

八、我公司深知客户个人信息、投保交易信息和交易安全对您的重要性，会尽全力保护您的个人信息安全可靠。我公司致力于维持您对我们的信任，遵循合法、正当、必要和诚信原则，保护您的个人信息、投保交易信息和交易安全，落实权责一致、目的明确、选择同意、最小必要、确保安全、主体参与、公开透明等要求。同时，我公司承诺，将按业界成熟的安全标准，采取相应的安全保护措施来保护您的个人信息，未经客户同意不会将客户信息用于人身保险公司和第三方机构的销售活动。

九、如您为未成年子女投保，根据《中国保监会关于父母为其未成年子女投保以死亡为给付保险金条件人身保险有关问题的通知》（保监发〔2015〕90 号）文件要求，父母为其未成年子女投保的人身保险，被保险人不满 10

周岁的，累计身故保额不得超过人民币 20 万元；被保险人已满 10 周岁但未满 18 周岁的，累计身故保额不得超过人民币 50 万元。您已交保险费、保险事故发生时合同的现金价值、航空意外及重大自然灾害意外身故保额不受此限。保险公司不得超过上述限额继续承保，尚未达到限额的，可以就差额部分进行承保。

十、我公司全国统一的客户服务及投诉方式：致电“中国人民保险客服热线：95518 转寿险”、登录您的客户服务端（“人保寿险 E 服务”微信公众号、人保寿险管家 APP）、公司官网（网址：www.picclife.com）或中国人民保险集团官网（网址：www.picc.com）。

十一、为充分维护客户合法权益，我公司收到理赔争议案件申请后，将指定与争议事项无直接利益关系的人员核实争议内容，及时与申请人沟通，积极主动通过协商方式解决客户的问题。争议案件处理过程中，我公司将遵循《银行业保险业消费投诉处理管理办法》等相关法律法规要求及合同约定，公平公正作出处理决定。下图为我公司理赔争议处理工作流程：

