

# 中国人民人寿保险股份有限公司

## 一、合作机构名称

中国人民人寿保险股份有限公司

## 二、业务合作范围

保险产品代理销售

## 三、合作起止时间

2019 年 3 月 1 日-至今

## 四、保险产品及保单的查询和验真途径

### 1、产品查询

我行代销的保险产品均在国家金融监督管理总局的网站上可以查询到产品备案信息。国家金融监督管理总局官网查询网址为：<https://www.nfra.gov.cn/cn/view/pages/index/index.html>；查询途径为：进入国家金融监督管理总局官网--在线服务--查询服务--人身险公司备案产品目录查询。输入“保险公司名称、保险产品名称”，点击“开始搜索”。

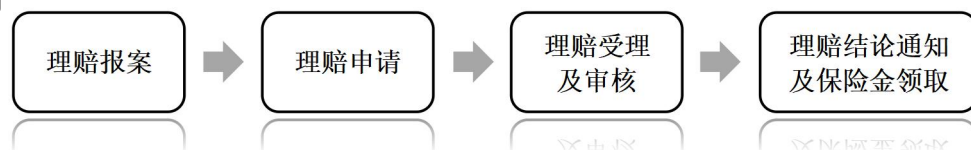
### 2、保单的查询和验真途径

中国人保集团官网—服务中心—保单查询：<https://e.picc.com/servicecenter>

电子保单查询：人保寿险官方微信公众号“人保寿险 E 服务”——“服务”——“服务大厅”——“我的保单”：下载电子保单。

## 五、理赔流程及处理机制

理赔分几步？



采取什么方式报案？

当发生合同约定的保险事故后，您可通过我司微信公众号“人保寿险 E 服务”“人保寿险管家 APP”，或拨打我公司“中国人民保险客服热线：95518 转寿险”进行报案，您将获得全天候的报案服务；您也可以通过联系您的保单服务人员或前往我公司当地的客户服务网点进行报案，我们将第一时间为您提供理赔服务与指导。

温馨提示：为充分保障您的合法权益，建议您在保险事故发生 3 日内完成报案，以便获得快捷理赔服务。

如何获知理赔结论？

保险金如何领取？

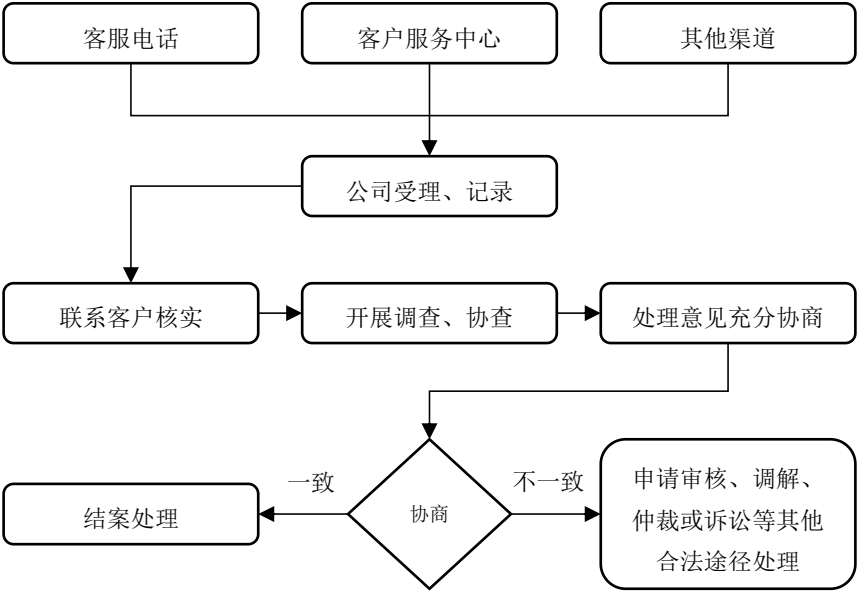
理赔案件结案后，我们将通过短信、电话或者信函告知您。您也可通过微信公众号“人保寿险 E 服务”“人保寿险管家 APP”线上服务平台随时查询案件处理进度。正常给付类案件，我公司将在给出结论 5 个工作日内将理赔款汇入受益人银行账户。拒付类案件，我公司将在给出结论 3 个工作日内通过信函向受益人寄送《理赔结论通知书》。

可以去哪些医院就诊？

如果您申请索赔医疗相关保险金，请您前往我公司认可医院进行治疗。在医院诊治时一定要告知、提示医生您购买保险情况，因为根据保险合同约定，诊治项目和药品需符合当地基本医疗保险相关的规定。我公司认可医院：指国家《医院分级管理标准》中的二级或二级以上的公立医院的普通部（不包括特需医疗部、国际医疗部、干部病房、贵宾医疗部、外宾医疗部和 VIP 部）。不包括康复医院或康复病房、精神病院、疗养院、护理院、戒酒或戒毒中心、精神心理治疗中心、无相应医护人员或设备的二级或三级医院的联合医院或联合病房。若我们有指定，则指我们指定的医院。

对理赔结果有争议怎么办？

您可以拨打我公司“中国人民保险客服热线：95518 转寿险”或致电您的保单服务人员反馈。我公司充分维护您的合法权益，收到理赔争议案件申请后，即刻指定与争议事项无直接利益关系的人员核实争议内容，及时与您沟通，通过协商方式解决您的问题。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，公平公正做出处理决定。理赔争议处理流程如下：



理赔申请需要准备哪些材料？

表一：小额理赔案件所需材料

项 目	应备基本材料编号	材料内容
医疗费用类	1、2、3[注]、4、5	1.医疗保险小额理赔申请书 2.权益人身份证明及关系证明、存折（银行卡）复印件、授权委托书和受托人身份证明（委托适用） 3.医疗费用原始收据、费用结算单及明细清单 4.门（急）诊病历、诊断证明书、出院小结 5.意外事故证明（若是交通事故须提供交通管理部门出具的交通事故责任认定书；若是工伤事故须提供相关单位的工伤证明等）
收入保障	1、2、3[注]、4、5	
注：1.如在其他单位已经报销，可提供复印件和费用结算单原件；如申请收入保障，可提供复印件。 2.小额理赔案件的范围：个人医疗保险小额理赔是指索赔金额在 3000 元以下，事实清晰、责任明确，且无需调查的费用补偿型、定额给付型个人医疗保险理赔。		

表二：非小额理赔案件所需材料

项 目	应备基本材料编号	材料内容
医疗费用类	1、2、3、4[注 1]、5、6、7[注 2]	1.保险合同 2.理赔申请书 3.权益人身份证明、存折（银行卡）复印件、授权委托书和受托人身份证明（委托适用） 4.医疗费用原始收据、费用结算单及明细清单 5.门（急）诊病历、诊断证明书、出院小结 6.病理、X 线、CT、B 超等血液、影像或其他方式的检查报告 7.意外事故证明（若是交通事故须提供交通管理部门出具的交通事故责任认定书；若是工伤事故须提供相关单位的工伤证明等） 8.死亡证明、户口注销证明或丧葬证明 9.伤残鉴定书
收入保障	1、2、3、4[注 1]、5	
重大疾病	1、2、3、5、6、7[注 2]	
伤残/失能	1、2、3、7[注 2]、9	
身故	1、2、3、7[注 2]、8、10	
注：1.如在其他单位已经报销，可提供复印件和费用结算单原件；如申请收入保障，第 4 项资料可提供复印。 2.意外事故请提供意外事故证明。		

理赔申请材料可以从哪里获得？

小额理赔申请书 非小额理赔申请书	如您通过微信公众号“人保寿险 E 服务”、人保寿险管家 APP 线上平台申请，线上平台将根据您填写的信息自动生成，无需单独准备。如您通过线下申请，您可以向我公司客户服务网点或保单服务人员索要，或在我公司官方网站下载，须由申请人亲笔签名。
受益人身份证明 受益人或继承人与被 保险人的关系证明	在提出理赔申请前，您应准备本人与出险人的身份及关系证明。如申请人为未成年人的，须提供领款人与申请人的身份关系证明。若受益人未指定，存在多名继承人的，应提供《保险金继承协议书》，可向我公司所在地理赔部门或者保单服务人员索要。如证件遗失或过期可向所在地公安部门申请办理。
门（急）诊病历 诊断证明书 出院小结/检查报告	您在医院接受医疗服务时，根据您的就诊形式，医院应提供门（急）诊病历、诊断证明书；出院时，医院应出具出院小结/出院记录。如医院没有主动提供，请您向主治医生索要。申请重大疾病保险金时，除“诊断证明书”外，您还需要提供其他医学证明材料，如病历报告、必要病理检验、血液检验及其他科学方法检验报告等。
意外事故证明	发生意外事故索赔时，您需要准备“意外事故证明”材料。如交通事故可向交警部门索要“交通事故责任认定书”；意外被打伤或遭抢劫受伤可提供 110 报警记录或公安机关出具的“事故证明”等。医疗险案件，除有公安、交警等权威第三方介入的情况外，原则上不要求提供意外事故证明。
伤残鉴定书	可从国家或省级人民政府司法行政部门公告的，具有与所申请从事的司法鉴定业务相关的鉴定人或者鉴定机构获得此项证明。
死亡证明 户口注销证明 丧葬证明	出险人在医院内身故，可向医院索要“居民医学死亡证明书”；医院外身故，可向公安机关申请出具“死亡证明书”。亲属前往当地派出所办理户口注销后，派出所会出具一式三联式的“户口注销证明”。居民身故尸体火化后殡仪馆会出具一份“火化证”；实行土葬的，可由所在地村委会或居委会或当地派出所出具“土葬证明书”。
宣告死亡证明书	对于因失踪而推定被保险人“死亡”的，可向当地法院申请被保险人“宣告死亡”，经法院公告和法律规定的等待期后，法院会依法出具“宣告死亡裁定书”。
特别说明：以上材料为您申请理赔时所需的基本材料，但由于保险事故的具体情况不同，我公司可能还会需要您提供与本次理赔相关的其他材料，如有需要，我公司理赔部门会及时与您取得联系。	

## 六、投诉流程及处理机制

### （一）消费投诉维权渠道

电话：拨打中国人民保险客服热线：95518（转寿险）。

官网：登录公司官网 <https://www.picclife.com>，> 点击首页上方“投诉建议”>“咨询与投诉”处留言。

微信公众号：微信关注“人保寿险 E 服务”公众号> 点击“我们”>“投诉建议”。

电子邮箱：plcustomerservice@picclife.cn。

信函或亲访地址：北京市朝阳区朝阳门北大街 18 号中国人民人寿或各分支机构客户服务中心，[点击这里查询各分支机构地址](#)。

### （二）消费投诉处理流程



### （三）消费投诉需提供的材料

- 投诉人的基本情况，包括姓名、证件号码、保单信息、联系方式等。
- 被投诉人的基本情况，包括被投诉机构或被投诉人员相关信息等。
- 投诉请求，主要事实和理由，相关依据和证明材料。
- 投诉人提交书面材料的，应当由投诉人签字或者盖章。
- 投诉人提出消费投诉确有困难的，可委托他人代为投诉，除上述材料或者信息外，应提供经投诉人亲笔签名或者盖章的授权委托书原件，受托人身份证明和有效联系方式。继承人提出消费投诉的，还需提供继承关系证明。

### 七、保全服务及联系方式

理赔、保全等客户服务及投诉渠道，相关联系方式

客服热线：95518 转寿险；

在线服务访问方式：人保寿险官方微信公众号“人保寿险 E 服务”

公司信息披露网址：<https://www.picclife.com/picclifewebsite//webfile/companyOverview/index.html>

### 六、省级分支机构和落地服务机构清单(自治区、直辖市、计划单列市)：

机构名称	办公地址	电话号码
浙江省分公司	浙江省杭州市上城区小营街道解放路18号301-303室、306-313室、401-413室、五层501、502、509室	0571-85871757
四川省分公司	四川省成都市成华区建设路55号1栋12、21-25层	028-86659628
江苏省分公司	江苏省南京市秦淮区建邺路98号第二十一、二十二、二十三、二十五层	025-86978855

河北省分公司	河北省石家庄市桥西区裕华西路 15 号万象天成商务广场 A 座 1401 室、17、18 层	0311-85298928
山东省分公司	济南市历下区文化东路 16 号中建文化广场 A 座 5-11 层	0531-81910025
吉林省分公司	吉林省长春市朝阳区前进大街 996 号力旺广场 A 座 5-8 楼	0431-80823000
湖南省分公司	湖南省长沙市天心区湘府中路 369 号星城荣域园综合办公楼 9 楼	0731-82923377
湖北省分公司	湖北省武汉市武昌区中北路 166 号普提金商务中心 A 座 1、17、19、20 楼	027-86793435
黑龙江省分公司	黑龙江省哈尔滨市道里区群力第六大道 1265 号汇智金座 8-11 层	0451-58680123
广东省分公司	广东省广州市越秀区广州大道中 301 号 19 楼 1901 自编之一,20 楼 2001, 21 楼 2101 房	020-87355051
河南省分公司	郑州市郑东新区九如东路与商务外环交叉口中国人保大厦	0371-69068116
陕西省分公司	陕西省西安市高新区科技路 48 号创业广场 3 层	029-88327227
江西省分公司	江西省南昌市红谷滩万达广场 A 区 A5 栋写字楼第 6 层及第 18-20 层	0791-82139028
山西省分公司	山西省太原市小店区南内环街 100 号恒地大厦 6 层	0351-7673419
广西壮族自治区分公司	广西壮族自治区南宁市青秀区合作路 1 号昌泰东盟园 SOHO 公寓 2 号楼 4-11 层	0771-2751168
安徽省分公司	安徽省合肥市庐阳区濉溪路 118 号置地汇丰广场 14-15 层	0551-67126218
北京市分公司	北京市东城区王府井大街 45 号院 1 号楼 4 层 404-408、5 层 506-512、6 层、7 层	010-65507777
内蒙古自治区分公司	内蒙古自治区呼和浩特市赛罕区乌兰察布东街园艺新家园 101 号楼 9 层、8 层及 7 层南侧	0471-3299089
重庆市分公司	重庆市江北区金融街 3 号 1-1、6-1、7-1、9-1、18-1、19-1	023-61529604
辽宁省分公司	沈阳市皇姑区黄河南大街 111 号第 A 座 1 单元 18、19 层	024-66601652
云南省分公司	云南省昆明市五华区护国路 2-4 号广业大厦 13、17 楼	0871-68011515
福建省分公司	福建省福州市鼓楼区营迹路 69 号恒力创富中心西塔 20 层 13、14 号、20-24 号、西塔 21 层-23 层	0591-86311113

甘肃省分公司	甘肃省兰州市城关区庆阳路 75 号中科银座大厦西塔第 25 层、第 26 层(西面、北面)	0931-8795607
新疆维吾尔自治区分公司	新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市天山区光明路 276 号 E 阳臻品综合楼 8 层、9 层	0991-7506093
贵州省分公司	贵州省贵阳市南明区机场路 18 号亨特国际金融中心 25 层 1-8 号、26 层 1-8 号	0851-88579143
青岛市分公司	山东省青岛市市南区香港中路 30 号甲伟东·世奥国际大厦 25-26 层	0532-66776990
深圳市分公司	深圳市罗湖区笋岗街道招商开元中心 03 地块 A 座第 22 层 01-12 单元、28 层 01、05、06、10、11、12 单元	0755-83243217
宁夏回族自治区分公司	宁夏回族自治区银川市金凤区尹家渠街东侧，枕水路南侧悦海新天地购物广场 14 号写字楼 21、22 层	0951-8646320
大连市分公司	辽宁省大连市沙河口区白山路 109 号人民保险寿险办公楼	0411-88145127
海南省分公司	海南省海口市美兰区国兴大道 5 号海南大厦主楼 7 楼	0898-68514931
天津市分公司	天津市和平区南市大街与福安大街交口天汇广场 1-首层东侧，1-301，1-901 部分，1-2001,1-2101	022-23456565
宁波市分公司	浙江省宁波市海曙区永丰西路 227、231 号 A 座 7 楼，8 楼<8-2>-<8-4>，B 座 1 楼<1-5>、<1-6>，2 楼<2-4>，229 号 B 座 1 楼<1-4>	0574-83880888
厦门市分公司	厦门市思明区湖滨北路 68 号 16、18 楼和裙楼 3 楼	0592-2125362
上海市分公司	上海市黄浦区福佑路 8 号 1001、1002、401 室部分	021-63338686
青海省分公司	青海省西宁市城西区五四西路 66 号 C 8 楼 9 层	0971-8080603
西藏自治区分公司	西藏自治区拉萨市城关区拉萨市金珠西路 107 号圣城锦苑 B 座一层、五层、六层	0891-6521763

**温馨提示：**

中国人民人寿保险股份有限公司将及时更新上述信息，如遇未能更新情况，请访问官网进行查询。官网地址 <http://www.picclife.com/>