

中国人民财产保险股份有限公司

一、合作机构名称

中国人民财产保险股份有限公司

二、业务合作范围

保险产品代理销售

三、合作起止时间

2021 年 8 月 31 日-至今

四、保险产品 & 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--财产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

官网路径：登录中国人民财产保险股份有限公司官网（www.picc.com），依次点击“个人中心 / 快捷服务—保单管家”，输入保单号、投保人身份证号即可查询并下载电子保单，同时完成在线验真。

手机端：中国人保 APP：下载“中国人保”APP→首页“保单管家”→人脸识别或短信验证码登录→选择对应保单即可查看详情、下载 PDF、一键验真。

微信公众号：关注“中国人保财险”→底部菜单“我的—会员中心”→绑定身份信息后即可查询与验真。

客服热线：拨打 95518 人工服务，提供保单号+身份证号，由客服协助查询并验真。

线下网点：携带本人身份证原件，到就近人保财险营业柜台，由工作人员现场查询、打印并加盖公章，同时完成真伪核验。

五、理赔流程及处理机制

1、客户申请理赔——说明：24 小时报案电话 95518

2、保险现场查勘——说明：理赔专员赴现场进行损失记录、收集材料、初步定损

3、保险核定损失——说明：理赔专员收集材料后提交系统流程，进行责任认定后，根据核定损失计算赔款

4、理赔款项支付——说明：理赔款项支付至被保险人或受益人账户

六、投诉流程及处理机制

1. 受理渠道

95518 客服热线按“9”键直达投诉专席；

官网/APP“在线客服”输入“投诉”转人工；

各级机构营业大厅均设“总经理接待日”公示牌。

2. 处理时效

简易事项 3 日内答复，一般事项 10 日内结案；需鉴定或外部协查的 30 日内结案；超时未回将按日给予进度通报。

公司信息披露网址：www.picc.com

七、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
中国人民财产保险股份有限公司浙江省分公司	浙江省杭州市中河中路 66 号	0571-87820300
中国人民财产保险股份有限公司上海分公司	上海市黄浦区福佑路 8 号 801、802、1301、1302、1401、1402 室	021-23200000
中国人民财产保险股份有限公司宁波市分公司	浙江省宁波市海曙区大来街 50 号	0574-87196111
中国人民财产保险股份有限公司江苏分公司	江苏省南京市长江路 69 号保险大厦	025-84715888

省分公司		
------	--	--

温馨提示：

中国人民财产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.picc.com/>