

# 中国人民人寿保险股份有限公司基本信息公示

## 一、合作保险公司名称

中国人民人寿保险股份有限公司

## 二、合作信息披露

- 1、合作起止时间：2023年6月至今
- 2、合作范围：保险产品代理销售

## 三、公司偿付能力相关信息披露

- 1、公开信息披露网址：

<https://www.picclife.com/>

- 2、综合偿付能力充足率披露网址：

<https://www.picclife.com/picclifewebsite/webfile/cfnljdbgzy/index.html>

- 3、风险综合评级披露网址：

<https://www.picclife.com/picclifewebsite/webfile/ComprehensiveInformation/index.html>

- 4、消费者权益保护监管评价：

<https://www.picclife.com/picclifewebsite/webfile/ComprehensiveInformation/index.html>

#### 四、 服务信息披露

##### 1、 全国统一客服电话

95518 转寿险

##### 2、 在线服务访问方式

官网、微信公众号“人保寿险 E 服务”、微信小程序“人保寿险 E 服务”、人保寿险管家 APP

##### 3、 电子保单查询验证方式

官网、微信公众号“人保寿险 E 服务”、微信小程序“人保寿险 E 服务”、人保寿险管家 APP

##### 4、 理赔争议处理机制和工作流程

###### 1) 消费投诉维权渠道

拨打中国人民保险客服热线：95518（转寿险）或各分支机构公布的投诉电话。

登录我公司官网<http://www.picclife.com>，在“我要留言”或“联系我们”处留言。

发送电子邮件至 [plcustomerservice@picclife.cn](mailto:plcustomerservice@picclife.cn)。

直接前往我公司客户服务中心（门店）。

###### 2) 消费投诉需提供的材料

消费者的基本情况，包括消费者姓名、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。

### 3) 消费投诉处理时效

我公司将依照相关法律法规、合同约定，公平公正做出处理决定。

对于事实清楚、争议情况简单的消费投诉，自我公司受理之日起15日内做出处理决定并告知消费者

对于情况复杂的消费投诉，自我公司受理之日起30日内做出处理决定并告知消费者；情况特别复杂或者有其他特殊原因的，我公司将与消费者沟通，视情况延长处理期限，延长期限不超过30日。

### 4) 消费投诉处理流程



## 5) 相关提示

请您警惕“代理退保”的风险隐患，防范个人信息泄露、资金受损或遭受诈骗、失去正常保险保障等风险，依法理性维护自身合法权益不受侵害。

当您通过电话、网络、邮件等渠道提出投诉时，请表明准确的联系电话和保险合同号，以便我公司相关处理人员能够及时与您取得联系。

当您前往我公司客户服务中心（门店）提出投诉时，请携带您本人身份证原件及保险合同正本，以便我公司相关处理人员及时确认您的信息。

消费者提出消费投诉，应当客观真实，对所提供材料内容的真实性负责，不得提供虚假信息或者捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

## 五、 分支机构及联系方式

详见官网“公司简介-分支机构”，微信公众号“人保寿险E服务”、微信小程序“人保寿险E服务”、人保寿险管家APP中“我的-网点查询”