

中国平安人寿保险股份有限公司

合作起止时间	2017年9月18日至今
合作范围	保险产品代理销售
公开信息披露网址	https://www.pingan.com/p/#/attachment-page?disclosureChannel=ilifeInfoDisclosure 或 https://www.pingan.com , 进入主页“网站导航”, 点击平安人寿
服务信息披露	(一) 全国统一客户服务电话: 95511 (二) 在线服务访问方式: 1. 平安人寿公众号。 2. 平安金管家APP。 3. 平安人寿官网https://life.pingan.com/p/#/attachment-page?disclosureChannel=ilifeInfoDisclosure (三) 电子保单及电子发票查询验真方式 1. 电子保单查询验真方式: (1) 平安人寿公众号: 打开平安人寿公众号--个人中心--保险服务--保单查询。 (2) 平安金管家APP: 打开平安金管家APP--保单服务--查看全部电子保单(签收保单, 保单保全服务) 2. 电子发票查询验真方式: 国税局发票查验平台https://inv-veri.chinatax.gov.cn/index.html 3. 如客户需要提供保险费发票, 可通过平安人寿官方网站(www.pingan.com)、官方微信公众号“平安人寿”、“平安金管家”, 在线办理或拨打全国统一客服电话95511申请。 (四) 理赔争议处理机制和 workflow 1. 中国平安人寿保险股份有限公司的受理渠道 电话 投 诉: 消费者维权专线4001666333, 投诉直达专线95511-1-8 平安人寿官网 : 点击在线客服>输入“投诉”或直接点击“我要投诉” 平安金管家APP: 下载平安金管家>点击“我的”>我要投诉(右上角) 亲 访 投 诉: 请客户到离客户最近的客户服务中心办理, 客户服务中心查询网址: https://life.pingan.com/kehufuwu/fuwugongju/kehufuwuzhongxin.jsp 信 函 投 诉: 请客户拨打客服专线95511查询客户的保单归属地中国平安人寿保险股份有限公司地址 2. 需要客户提供的材料: (1) 投诉人的基本情况 自然人或者其他法定代理人姓名、身份信息、联系方式; 法人或者其他组织的名称、住所、统一社会信用代码, 法定代表人或者主要负责人的姓名、身份信息、联系方式, 法人或者其他组织投诉代理人的姓名、身份信息、联系方式、授权委托书等; (2) 被投诉人的基本情况被投诉的保险机构的名称; 被投诉的保险从业人员的相关情况以及其所属机构的名称; (3) 投诉请求、主要事实和相关依据。 (4) 投诉人提交书面材料的, 应当由投诉人签字或者盖章。 (若提出消费投诉存在不便, 可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等)

服务信息披露	3. 中国平安人寿保险股份有限公司的处理流程： (1) 投诉受理 (2) 处理流程 (3) 处理期限 简易投诉：中国平安人寿保险股份有限公司自收到消费投诉之日起15日内作出处理决定并告知投诉人； 复杂投诉：中国平安人寿保险股份有限公司自收到消费投诉之日起30日内作出处理决定并告知投诉人；情况特别复杂或者有其他特殊原因的，将根据实际情况延长处理期限，但延长期限将不超过30日。 (投诉处理需外部机构进行鉴定、检测、评估、调解等工作的，相关期间不计入消费投诉处理期限) 4. 客户的权利： 处理决定将通过电话或短信等途径告知，同步说明对消费投诉内容的核实情况、作出决定的有关依据和理由。 若投诉人对投诉处理结果有异议，可以采取申请核查、调解、仲裁、诉讼等合法途径维权。 若投诉人对中国平安人寿保险股份有限公司分支机构投诉处理结果有异议，可以自收到处理决定之日起30日内向其上级机构书面申请核查。上级机构自收到核查申请之日起30日内将作出核查决定并与客户告知。 5. 各地调解中心： 如客户对投诉处理结果有异议，有调解的需求，请通过当地行业协会或分支机构客服部投诉室联系对接 附部分调解中心联系方式，详情请点击http://life.pingan.com/kehufuwu/resolution-center.jsp查询。 6、举报通道： 如客户遇到假冒网站、假冒互联网应用程序等与互联网保险业务相关的违法犯罪活动，请客户通过中国平安人寿保险股份有限公司的客户投诉受理渠道进行举报。 温馨提示： 为了确保客户的信息安全，平安人寿提醒客户提高个人信息保护意识，妥善保管重要身份信息，切勿将银行卡、身份证、保险合同等重要单证转交陌生人，以免被恶意使用。若客户接到类似电话、短信，请立即拨打全国服务热线95511进行核实确认。 (五) 保全服务渠道 平安人寿公众号：点击微信平安人寿>输入个人中心-在线保单服务或保单查询。 平安金管家APP：下载平安金管家>点击“我的”>我要保全
省级分支机构与落地服务机构	https://www.pingan.com/p/#/attachment-page?disclosureChannel=ilifeInfoDisclosure
重要提示	平安人寿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。 https://www.pingan.com/p/#/attachment-page?disclosureChannel=ilifeInfoDisclosure或https://www.pingan.com--进入主页“网站导航”，点击平安人寿。