

客户服务指南

尊敬的客户：

您好！

非常感谢您对民生人寿保险股份有限公司（以下简称“我们”、“本公司”）的信任与支持！保险合同是一份长期的法律契约，为了更好的维护您的权益，我们在本文中为您提供了投保后的注意事项和有关服务指南，敬请留意。

一、您在收到保单后，敬请留意以下事项：

（一）请您确认《人身保险投保单》（包括《健康告知书》）、《财务问卷》，以及其他表明投保意愿或申请变更保险合同的文件，系根据您的本意填写，并由您亲笔签名确认。如以上文件未经您亲笔签名确认，敬请通知业务员或拨打本公司全国统一客服专线 95596 联系，我们将立即为您更正；

（二）请您对收到的保险合同进行核对，就保险合同条款特别是责任免除条款进行仔细阅读，以确保您全面了解所购买产品的保障范围，同时确认保单所记载的有关您的信息是否属实。如有错漏敬请通知业务员或拨打本公司全国统一客服专线 95596 联系，我们将立即为您更正；

（三）电子保险合同是您投保的重要保险凭证，请您妥善保管，若不慎遗失可重新在公司网站 www.minshenglife.com 进行下载；

（四）为维护您的保险合同持续有效，在本合同约定的保险费应缴费日前或交费宽限期内，我们将以短信、电话等方式对您进行温馨提示。

二、理赔业务

（一）报案：

若被保险人不幸发生保险事故，您可通过以下方式报案：1、拨打本公司全国统一客服专线 95596；2、关注“民生保险微管家”微信公众号在线报案；3、直接到本公司客服中心进行报案。

请您务必于发生事故后 10 日内报案，以便我们及时协助您处理，避免因延迟报案导致不必要的损失。同时，请您对事故处理过程中各相关单位和政府部门（如医院、公安局、交警队等）出具的医疗单据、证明文件等妥善保管，以备申请保险金时使用。

（二）理赔申请：

在您申请保险金时，我们的服务人员将指导您填写理赔申请书并签名确认，在您提供的申请材料齐全后为您快速办理理赔事宜。以下是不同理赔事故类别中需要保存和提交的申请文件，请您阅知：

申请项目		应备材料	
医疗	费用型	1. 理赔申请书 2. 有效身份证明 3. 申请人银行账户 4. 能够证明保险事故的其他材料	1. 出院证明/出院小结/住院病历 2. 费用收据原件 3. 费用清单/处方
	津贴型		1. 出院证明/出院小结/住院病历
	门急诊		1. 门急诊病历 2. 费用收据原件 3. 费用清单/处方、检查报告
重大疾病	重大疾病 重大疾病豁免		1. 出院证明/出院小结/住院病历 2. 病理报告及其他检查报告
特定疾病	特定疾病 轻症疾病		1. 出院证明/出院小结/住院病历 2. 病理报告及其他检查报告
身故	身故给付 身故豁免		1. 死亡证明/户籍注销证明
伤残	伤残给付 伤残豁免	1. 诊断证明/出院小结 2. 法医学鉴定书或医院鉴定诊断书	

三、保全服务

（一）保全服务是指为了维持您的保险合同持续有效，我们根据合同条款约定及客户要求而提供的一系列后续服务，主要包括三大类，即：给付及付费类、变更及其它类、核保类。

（二）下表中为您列示了所有常见保全项目，其中有些保全项目并非针对所有险种开展，具体规定需以保险合同约定为准，如您有不解之处或本文未尽事宜，敬请拨打本公司全国统一客服热线 95596 咨询；如您的保单保险期限较长，本表中项目在未来可能发生变化，最新表格敬请登陆本公司网站 <http://www.minshenglife.com> 查询。

保全项目常用资料（对应在下表中不同的保全类别中使用）：

- | | |
|----------------|----------------|
| 1 保全业务申请书 | 7 《补充告知问卷》 |
| 2 投保人有效身份证明原件 | 8 保险合同原件 |
| 3 被保险人有效身份证明原件 | 9 保险费专用收据或发票正本 |

4 受益人有效身份证明原件

10 足以证明变更事宜的相关资料

5 以申请资格人为户名的银行卡或存折复印件

11 税延保单转出：转入方公司相关材料

6 被保险人生存证明原件

保全类别	保全项目	办理时间	申请资格人	所需资料
给付及 付费类	犹豫期退保	犹豫期内且未发生保险金给付	投保人	1, 2, 5, 8, 9
	退保	犹豫期后且保险责任期满前	投保人	1, 2, 5, 8
	减保	保险合同效力终止前	投保人	1, 2, 5
	保单转出	税延账户积累期	投保人	1, 2, 5
	生存给付柜面领取	约定给付日起任意时点	生存受益人	1, 3, 4, 5, 8
	红利领取	红利派发后	投保人	1, 2, 5
	保单借款	犹豫期后的保险合同有效期内	投保人（须征得被保险人同意）	1, 2, 3, 5
保全类别	保全项目	办理时间	申请资格人	所需资料
变更及 其他类	客户联系方式变更	保险合同效力终止前	投保人	1
	交费方式及交费账号变更	保险合同效力终止前且在交费期内	投保人	1, 2, 5
	宽未处理方式变更	保险合同有效期内	投保人	1, 2
	续保方式变更	短期主险及短期附加险有效期内，保单周年日之前	投保人	1, 2
	保单补发	保险合同效力终止前（失效终止除外）	投保人	1, 2
	保单迁移	保险合同有效期内	投保人	1, 2
	保费自垫清偿	保险合同有效期内且存在垫交保费	投保人	1, 5
	借款清偿	保险合同效力中止前	投保人	1, 5
	账户转移	税延账户积累期	投保人	1, 2, 5
	缴费金额调整	税延账户积累期	投保人	1, 2, 5
	领取信息变更	税延账户积累期	投保人	1, 2, 5
核保类	客户重要资料变更	保险合同有效期内	投保人	1, 2, 3, 5, 10
	受益人及受益人资料变更	保险合同有效期内	被保险人	1, 3, 4
	红利领取方式变更	保险合同有效期内	投保人	1, 2, 7
	投保人变更	保险合同有效期内	原投保人（须征得被保险人及新投保人同意）	1, 2, 3

	职业类别变更	保险合同有效期内	投保人	1, 2, 10
	交费期间变更	保险合同有效且在应缴日前 30天至宽限期内	投保人	1, 2, 5
	新增附加险	保险合同有效期内且在主险交 费期内	投保人（须征得 被保险人同意）	1, 2, 5, 7
	保单复效	保险合同效力中止之日起 2 年内	投保人	1, 2, 5, 7

（三）您在变更涉及被保险人信息及利益的相关事项时，需经被保险人同意并亲笔签名；若被保险人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人的，请由其监护人签字；

（四）若您不便亲自前往本公司办理合同变更等相关事项，您可亲笔填写《授权委托书》并签名确认后委托他人或业务员前往办理，以确保您变更事项顺利完成。

对于其它任何不明事宜，欢迎您随时拨打本公司全国统一客服专线 95596 咨询，或登录民生官方网站 <http://www.minshenglife.com> 查询。

再次感谢您对本公司的信任与支持，我们将竭诚为您服务。