

民生人寿保险有限公司服务承诺

保单配送方式：本产品仅提供电子保单。

您可通过登陆民生保险官网 <http://www.minshenglife.com>“客户服务—保单查询”模块查阅确认保单；

您可通过登陆预留的邮箱查询购买成功后我们发送的电子保单。

投保咨询方式：

(1) 您可通过登陆民生保险官网 <http://www.minshenglife.com>“客户服务—咨询留言”模块进行咨询；

(2) 您可通过拨打民生保险全国统一客户服务专线：95596 进行咨询，人工服务时间为 8:30-22:00；

(3) 您可联系本保单中提供的专属服务人员（见页面底端）进行咨询。

如您在投保过程中有任何疑问，我们愿竭诚为您服务。

保单查询方式：

(1) 您可通过登陆民生保险官网 <http://www.minshenglife.com>“客户服务—保单查询—个人保单查询”模块查阅确认保单；

(2) 您可通过预留邮箱查阅确认保单。

(3) 您可通过“民生保险微管家”公众号，点击“保单管家—保单查询”模块查阅确认保单；

(4) 您可通过拨打民生保险全国统一客户服务专线：95596 确认保单信息，人工服务时间为 8:30-22:00；

10. 客户投诉渠道：

(1) 您可通过登陆民生保险官网 <http://www.minshenglife.com>“客户服务—咨询投诉”模块进行投诉；

(2) 您可通过拨打民生保险全国统一客户服务专线：95596 进行投诉，人工服务时间为 8:30-22:00。

您可通过您所在城市的民生保险公司柜面进行投诉。

11. 投保、承保流程：

填写投保信息—确认信息和金额—在线支付—完成投保。

12. 理赔的办理流程及理赔金支付方式:

出险—客户报案（报案途径：拨打民生保险全国统一客户服务专线：95596，关注“民生保险微管家”微信公众号在线进行报案，或者到当地民生保险客服中心进行报案）—客户准备申请材料及索赔—保险公司受理—保险公司审核—通知理赔结论并支付理赔金（银行转账）。

13. 保全、退保办理流程:

提交保全服务申请—保险公司审核处理—保险金支付或信息变更—完成保全服务。

14. 保全、退保办理渠道:

- （1）您可通过联系本保单中提供的专属服务人员（见页面底端）代为办理
- （2）您可亲访民生保险公司柜面办理。

15. 退保金的支付方式:

退保金通过银行转账支付

16. 偿付能力信息披露:

请登录公司官网 www.minshenglife.com “公开信息披露—专项信息—偿付能力”模块，点击当季偿付能力报告摘要，查看偿付能力充足率和风险综合评级结果。