中国人寿天津市分公司首届“12.1”客户保单权益维护日

“津”心服务 守护责任

为坚决贯彻落实党中央重大决策部署和总公司工作要求，进一步落实监管部门对于客户信息维护的相关要求，中国人寿天津市分公司始终坚持“以客户为中心，以服务为重心”的经营理念，深入践行“我为群众办实事”实践活动，2021年11月30日举办了“守护责任 成就价值——首届12.1客户保单权益维护日”启动仪式，将12月1日设立为“客户保单权益维护日”。为确保客户信息的真实性和准确性，中国人寿天津市分公司将常态化为客户提供信息变更服务，确保每一位国寿客户能够及时享受公司各项服务和权益保障，集合公司力量，全力保障客户权益，提升服务水平。

随着社会经济快速发展和人民生活水平日益提高，购买保险提高风险抵御能力已成为一种普遍的消费习惯，几乎每个家庭至少拥有一份保险保障。每一份保单中都包含着非常重要的个人信息，包括姓名、身份证号码、手机号码、通讯地址、银行账号等，这些真实完整准确的个人信息，是保障客户能及时接收到保险公司服务通知的基础，更是确保客户能持续享受保险保障的关键。随着社会高速运转，个人信息随时可能发生变化，如果没有及时进行保单个人信息变更，客户将无法第一时间接收到公司的服务信息，可能造成保单权益受损。

为充分维护客户保单权益，全面推进客户信息治理工作，保护客户资金交易安全，确保客户持续享受保障服务，根据相关法律法规要求，中国人寿保险股份有限公司发布了《关于持续完善更新客户信息的公告》，持续对客户登记和留存的客户信息进行更新和完善。

六大权益诠释专业服务

11月30日，中国人寿天津市分公司举办了“守护责任 成就价值——首届12.1客户保单权益维护日”启动仪式，系统上下提升服务质量、保障客户合法权益、为客户提供贴心服务的意识深入人心。在本次活动中，公司将重点围绕客户信息维护权益、E化服务权益、保单免息复效权益、理赔垫付权益、重疾绿通权益、添加受益人权益六大项目，全面做好客户保单权益维护工作。

第一项、客户信息维护权益

这是客户最关心、最直接的保单权益，中国人寿将持续对客户登记和留存的客户信息进行更新和完善。

如客户在中国人寿留存的身份信息（包括但不限于姓名、身份证件信息、职业、联系方式、地址等）发生变化或存在错误，应及时携带有效身份证件及相关资料至中国人寿任一网点，或通过中国人寿寿险APP进行更新，中国人寿将为客户核实信息并完成补录。

如客户在中国人寿留存的有效身份证件已过期，或已接到中国人寿通过各种渠道发出的身份证件更新提示，根据中国人民银行有关客户身份识别的要求，请及时携带有效身份证件至中国人寿任一网点，或通过中国人寿寿险APP上传有效身份证件信息。

如客户在中国人寿留存的身份证件信息无法核实、不真实、身份证件有效期过期或身份证件有误、不配合中国人寿开展客户身份识别相关工作等，根据国家相关法律法规要求，客户的部分业务功能可能会受到限制。为避免客户的业务办理功能受限，请尽快更新身份信息。

中国人寿天津市分公司提醒消费者，当保单信息发生变化时，投保人应及时通知公司。若投保人没有及时将保单信息变化的情况告知公司，保单将有可能失效。保单效力中止期间，保险公司将不承担保险责任；复效中客户需一次性补缴失效期间的保费及利息；已经失效的原短期附加险在主险保单复效后不能同时复效，这样将会失去意外及医疗方面的保障；申请复效，需要客户重新做健康告知，可能因客户现阶段体检不合格而无法复效，复效成功后仍要经历一次等待期。

第二项、E化服务权益

客户下载安装全能型移动保单管家——中国人寿寿险APP，足不出户即可享受丰富便捷的线上服务，如电子化通知服务，变更受益人服务，生存金、满期金等领取服务，万能账户查询服务等，便捷实现“明明白白看保单、清清楚楚享权益、分分秒秒办业务”。

同时，为进一步提升老年客户互联网服务体验，切实解决老年客户在使用线上服务过程中遇到的一些困难，公司也推出了寿险APP尊老版，放大字体，提供语音播报，聚焦老年客户在互联网应用过程中遇到的“看不清”“找不到”“不会用”等痛点，提供“简捷、品质、温暖”的线上适老化服务。APP中还提供了“空中客服”远程视频服务，打通线上服务最后“一公里”，为老年客户提供“不出门，就见面”的服务。柜面人员通过一对一、可视化、可交互的服务通道，满足老年客户的保单服务需求。

此外，中国人寿寿险APP围绕“管保单、管财富、管健康、管养老”定位，提供“百日经脉健身计划”和名医健康知识等特色化服务。

第三项、保单免息复效权益

对于投保时选择期交保险费的保单，续期保费需要按约定的交费方式和交费日期交纳。投保人过了宽限期仍未交纳续期保险费的，保险合同自宽限期满的次日零时起效力中止。保单失效期间发生的保险事故，保险公司将无法承担保险责任。同时，保单一旦失效后，办理复效还将面临补缴利息的损失。

中国人寿积极投身疫情防控阻击战，推出免息复效等专项政策，想客户之所想，知客户之所需，在2021年12月31日前，针对2020年1月1日起新冠疫情暴发以来新产生的失效保单（1999年6月10日以后承保的个人长期期交保单）可申请免利息复效，免息唤醒保单，让客户继续享受保单保障权益。

第四项、理赔垫付权益

生病住院，虽有保单在手，但还是需要客户先行支付住院医疗费。为了减轻客户住院治疗期间的经济压力，公司特推出“安享康悦，急速垫付”服务，为符合条件的客户提前垫付住院医疗费，让客户能够安心治疗，早日康复。

住院时，快速垫付，客户发生意外紧急事故或罹患疾病住院时，在保险责任范围内，为客户提前垫付医疗费用，免去客户筹措资金之难。

治疗中，及时补充。住院期间，与客户及医生密切沟通病情、治疗情况及治疗费用，逐次为客户追加垫付金额。

出院后，代办理赔。客户出院后，安排服务人员现场帮助客户办理出院手续、整理理赔材料，并代客户向保险公司申请理赔。

“安享康悦，急速垫付”服务还为符合条件的客户提供7×24小时的健康咨询服务，包括：日常保健咨询，为客户提供疾病预防、体检规划等建议。诊前就医指导，帮助客户分析病情，推荐合适的医院科室。

第五项、重疾绿通权益

2021年是“十四五”规划开局之年，为积极践行社会责任，彰显央企担当，打造公司健康呵护服务体系，为客户解决就医难题，公司为购买重疾产品并符合相关条件的新老客户提供绿通就医服务。客户根据重疾保单的保险金额，可享受不同档位的重疾绿通服务权益，如：专家门诊预约—指定医院指定专家、知名医院住院协调—指定医院指定专家、知名医院手术协调—指定医院指定专家、陪同就医（不可单独使用、需与上述三项服务中任一项目组合使用）、快速检查加急预约、国内专家二次诊疗意见、复诊服务—指定专家门诊、住院、手术、患者路费报销（省内3000元以内，省外5000元以内，不可单独使用、需与上述三项服务中任一项目组合使用）及海外就诊安排等。

第六项、添加受益人权益

受益人，是指投保人或被保险人指定的享有保险金请求权的人，添加保单受益人是保全客户资产的需要，是简化给付和理赔手续的需要，可实现财产的定向传承，添加保单受益人，更是添加一份责任与爱。

用优质服务践行央企使命

作为与共和国同龄的金融央企，中国人寿始终不忘初心使命，坚持“保险姓保”发展方向，扛起新时代赋予的新使命。在“重振国寿”战略指引下，中国人寿坚持“以客户为中心，以服务为重心”的发展理念，不断强化线上线下服务体系和销售管理运营能力，强化服务创新，狠抓品质提升，使“好服务”“优服务”成为客户对中国人寿品牌的广泛评价，为实现人民对美好生活的向往而不断努力奋斗。

“12.1客户保单权益维护日”的设立，将为天津国寿客户提供专属保单权益确认服务，在持续做好客户信息资料完善的同时，让客户拥有更顺畅、更快捷、更智慧、更贴心的高品质服务体验。

不忘来时路，方知向何行。回望过往，我们用使命赓续中国人寿的家国情怀；面向未来，我们将始终秉承“以客户为中心、以服务为重心”的理念，持续深耕客户需求，创新产品和服务，为天津寿险业和经济社会的发展做出更大的贡献！

关于持续完善更新客户信息的公告

尊敬的客户：

为保护您的资金和交易安全，根据《中华人民共和国反洗钱法》、反洗钱相关法律法规和行政规章的要求，我公司将持续对您登记和留存的客户信息进行更新和完善。为保证您的权益，您需要留意和配合以下事项：

一、如您在我公司留存的身份信息（包括但不限于姓名、身份证件信息、职业、联系方式、地址等）发生变化或存在错误，请您及时携带有效身份证件及相关资料至公司任一网点，或通过中国人寿寿险APP进行更新，我公司将为您核实信息并完成补录。

二、根据中国人民银行有关客户身份识别的要求，如您在我公司留存的有效身份证件已过期，或已接到我公司通过各种渠道发出的身份证件更新提示，请您及时携带有效身份证件至我公司任一网点，或通过中国人寿寿险APP上传有效身份证件信息。

三、如您在我公司留存的身份证件信息无法核实、不真实、身份证件有效期过期或身份证件有误、不配合我公司开展客户身份识别相关工作等，根据国家反洗钱法律法规的要求，您的部分业务功能可能会受到限制。为避免您的业务办理功能受限，请尽快更新身份信息。

感谢您的理解与支持！由此带来的不便，敬请谅解。如有疑问，详询我公司客服热线95519或咨询营业网点。

特此公告。

中国人寿 CHINA LIFE

社址：天津市和平区卫津路143号 邮政编码：300070 新闻协调中心：23602716 舆情中心：23602777 广告：81316697 发行热线：58106600 准予广告发布登记：津市场监管西广登【2021】1号 零售1元5角 印刷单位：天津北方报业印务公司（天津市西青经济开发区兴华十支路8号）