

客户服务指南

温馨提示：本指南内容如有变动，请以本公司提供服务时的具体要求为准。如有疑问，欢迎致电本公司全国统一客服热线 400-81-96677、登录我司网站 www.beijinglife.com.cn 或咨询相关保单服务人员。谢谢！

本客户服务指南中，“您”指投保人，“我们”、“本公司”均指北京人寿保险股份有限公司

续期收费

请仔细阅读保险条款中“如何交纳保险费”的相关内容，并请您注意以下事项：

一、主动交费，持续保障

为保护您的权益，使您的保险保障持续有效，在续期保险费到期时，请您主动按时履行交纳保费的义务。

二、银行转账，安全便捷

银行转账交费方式便捷，是保证资金安全的最佳选择。请保持预留银行账户状态正常，并确保该账户中有足够金额缴纳续期保费。您缴费成功后，若因特殊原因（手机号状态异常等）未收到公司的缴费提醒短信、邮件，银行账户扣款记录可作为缴费凭证，不会对您的保单权益产生任何影响。

三、官微缴费，自主选择

您可关注“北京人寿京保通”微信公众号，进入“服务”——“续期缴费”，查询您名下应缴纳续期保费的保单，并自主选择缴费。

四、资料变化，及时通知

当您的地址、电话发生变化时，为保障您的权益及后续为您提供更好的服务，请您关注“北京人寿京保通”微信公众号，进入“服务”——“联系方式变更”进行信息变更，或通过致电本公司全国统一客服热线 400-81-96677 进行咨询，我们将竭诚为您服务。

根据保险监督管理机构监管要求，本公司服务人员不得收取您的现金保费。为保障您的资金安全，建议您通过银行转账或“北京人寿京保通”微信公众号完成续期缴费。

新契约回访

尊敬的客户：

您好！

感谢您购买我司的保险产品。为了维护您的合法权益以及后续为您提供更好的服务，我们将在您收到保单后，安排专业的回访人员对您进行电话回访。

为了方便您享受我们的服务，我们请您注意以下事项：

一、我们的回访电话是：**400-81-96677、010-5142 9096**（具体以我司实际外呼外显号码为准）

二、我们的回访时间是：**8:00-20:00**（如果您对回访时间有特殊要求，可向您的业务人员或客户经理反馈，我们将尽量满足您的要求）

三、我们的回访内容主要包括：

1. 为保护您的信息安全，需与您核对您的身份证号码、出生日期等信息来确认接听者为客户本人。
2. 您是否已经收到保险合同并亲自签收了回执。
3. 您和被保险人是否在投保文件上亲笔签名；是否亲笔抄录了投保单上的风险提示语。（投连、分红、万能产品）
4. 您是否已经阅读并了解产品说明书和投保提示书的有关内容。
5. 您是否已经了解保险责任、责任免除等有关内容。
6. 您是否了解犹豫期的起算时间、期间以及享有的权利。
7. 您是否了解所购产品的保险期间、缴费期间、缴费频率、缴费金额及短期退保可能产生的损失。
8. 您是否了解宣传材料上的利益演示是基于公司精算假设，保单的红利分配是不确定的。（如您购买的是分红型产品）
9. 您是否了解超过最低保证利率的收益是不确定的，收益多少取决于公司实际经营情况。（如您购买的是万能型产品）
10. 您是否了解投资连结型保险产品的投资回报是不确定的，实际投资收益可能会出现亏损；利益演示仅基于假定的投资收益，不代表未来的实际收益。（如您购买的是投资连结型保险产品）。
11. 您是否了解费用扣除项目及扣除的比例或者金额。（如您购买的是万能型产品或投资连结型保险产品）

以上问题为保险监督管理机构规定的回访内容，敬请配合！

请您在购买产品时对以上问题向您的销售顾问进行重点咨询，他们将会给您做专业讲解。此外，如果您对我们的保险产品、服务有疑问或需要，均欢迎您随时拨打我们的全国统一客服热线**400-81-96677**。我们将会给您提供最优质的服务。

再次感谢您购买我们的保险，衷心祝福您和您的家人幸福安康。

保全服务

一、请您了解“犹豫期”的有关规定

一年期以上的人身保险产品一般有犹豫期的有关规定。除合同另有约定外，在犹豫期内，您可以无条件解除保险合同，向公司退还保单，保险公司除扣除不超过 10 元工本费以外，退还您全部保费并不得对此收取其他任何费用。

二、“犹豫期”后解除保险合同请您慎重

若您在犹豫期后解除保险合同，您会有一定的损失，我们将按保险合同的约定退还您相应的现金价值，保险合同终止。相关详细约定请见保险条款中“合同解除”。

三、委托他人办理相关手续的注意事项

1. 除客户须亲办的项目外，申请资格人可以委托他人到我公司客服柜面或四级机构营服代办保全业务。银行、邮储柜面不受理代办业务。

2. 需申请资格人亲自办理的保全业务，不可委托他人办理。

四、保险金申领的具体办理手续及注意事项

在本合同有效期内，若发生符合本合同约定的保险金给付情形，保险金受益人或其监护人可向我们申请给付保险金，申请人须填写保险金给付申请书，并向我们提供下列资料：

1. 保险合同原件；
2. 保险金受益人和监护人（如需）的有效身份证件原件；
3. 所能提供的其他与本项给付相关的资料；
4. 保险金作为被保险人遗产时，申请人还须提供可证明合法继承权的相关权利文件。

五、北京人寿京保通微信公众号

您可以使用北京人寿京保通微信公众号，按照以下步骤自助办理部分保全业务：

1. 微信搜索公众号“北京人寿京保通”并关注；
2. 授权微信登录“北京人寿京保通”公众号并完善身份信息后，点击右下角“服务”，进入更多服务；
3. 根据您的需要选择“交费类服务”、“领取类服务”、“变更类服务”、“其他服务”等具体服务内容。

六、服务承诺

公司为客户提供多渠道保全业务申请途径，方便客户办理保全业务，包括客服柜面、委托代办、微信自助等多种服务渠道。

1. 客服柜面对资料齐全、符合合同约定和公司规定的保全申请即时受理。
2. 不涉及保险费收付、人工核保的保全业务，自受理之日起一个工作日内处理完毕。
3. 涉及付费类业务，自受理之日起五个工作日内处理完毕。
4. 如您提供的保全业务申请资料不齐全，我公司将一次性通知您所需的全部申请资料，避免您多次往返办理。

5. 您需要办理的具体保全业务所需资料可通过拨打公司全国统一客服热线 400-81-96677 咨询。

理赔服务

一、出险报案

1. 您需要第一时间报案

客户在发生保险事故后应第一时间做出险报案，通过各种途径通知我司，以便我司理赔人员尽快为您提供保险理赔服务。客户只有做了出险报案后，我司理赔人员才能接到您的出险信息，协助您做理赔申请，包括提示就诊医院、准备理赔申请所需资料及其他理赔申请注意事项，并且我司可以为理赔申请有困难客户提供理赔上门服务，为您提供全方位专业理赔服务。

2. 您可以通过以下途径做出险报案

(1) 您可以通过拨打全国统一客服热线 **400-81-96677** 进行出险报案；

(2) 您可以前往我司当地分支机构服务大厅进行理赔报案；

(3) 您可以通过公司官网查询当地分支机构理赔服务电话，进行出险报案。

(4) 您可以通过京保通微信公众号服务，按照以下步骤进行出险报案：

第一步：微信搜索公众号“北京人寿京保通”并关注；

第二步：授权微信登录后，完善身份信息，点击右下角“服务”——点击“更多服务”——点击“个人理赔业务”——点击“理赔报案”，身份验证通过后，填写报案信息提交。

3. 选择报案人

投保人、被保险人、受益人、保险合同服务人员以及出险人的亲戚、朋友均可做出险报案，但报案人必须了解出险详细情况，以便我司更全面接收保险事故信息，更好、更快的为客户提供优质的理赔服务。

4. 报案时您需要提供

(1) 出险人身份证件信息或保险合同编号，以便我们识别您的保险合同信息；

(2) 报案人姓名、报案人与出险人关系、报案人有效联系电话；

(3) 出险人姓名、出险时间、出险地点、就诊医院、事故经过、有效联系电话。

二、理赔查询

您可以通过以下方式查询理赔进度：

1. 拨打客服热线（400-81-96677）查询，人工服务时间：08:00—20:00（具体以我司实际执行为准），自助服务时间 00:00—24:00；

2. 您可以使用北京人寿京保通微信公众号，按照以下步骤进行理赔查询：

(1) 微信搜索公众号“北京人寿京保通”并关注；

(2) 授权微信登录后，完善身份信息，点击右下角“服务”——点击“更多服务”——点击“个人理赔业务”——点击“个险查询”。

三、服务承诺

1. 对于理赔申请资料齐全、案件性质清晰、无需调查的案件，我司将在自受理之日起 5 个工作日内做

出理赔决定，并将处理结果通知到您；对于复杂、疑难、需要调查的案件，自受理之日起 5 个工作日内无法确定处理结果的，我司将及时通知您理赔处理流程进展。

2. 对于理赔申请资料不齐全的，我司会一次性通知您所需补齐资料，避免您重复办理。

3. 对于属于保险责任的赔付案件，我们会在理赔审核结案后 2 个工作日内通知您领取理赔保险金；对于不能赔付的案件，我们会在理赔审核结案后 2 个工作日内向您出具不予赔付通知书，并在通知书上说明不能赔付原因。

四、理赔申请所需资料

理 赔 申 请 须 知：

1. 理赔保险金申请书+保险合同+出险人/受益人身份证或户籍证明（如出险人/受益人未满 18 周岁则需提供监护人身份证件，同时要提供出险人/受益人与其监护人间的关系证明，另身份证件需为有效证件）；
2. 诊断书原件（盖有诊断专用章）；
3. 住院医疗费用原始收据；
4. 结算明细表和处方；
5. 门、急诊医疗手册/病历（阅原件后留复印件）；
6. 门诊医疗费用原始收据；
7. 驾驶执照及行车执照（阅原件后留复印件）；
8. 意外事故证明（如交通事故责任认定书+ 调解书，公安机关证明等，具体视案件性质而定）；
9. 公安部门或我公司认可的机构出具的出险人医学死亡证明书/户籍注销证明；如出险人为宣告死亡，受益人需提供人民法院出具的宣告死亡证明文件；
10. 具有合法资质或国家有关机关指定或认可的伤残鉴定机构出具的残疾鉴定证明；
11. 由我公司认可的医疗机构出具的包括病理显微镜检查、血液检查及其他科学方法检验报告在内的疾病诊断证明书；
12. 出院小结；
13. 住院医疗费用收据复印件（阅原件后留复印件）；
14. 住院病历；
15. 紧急救护车原始费用票据；
16. 抢救室、ICU 病房、烧伤病房进住证明（入住时间，入住原因等，需盖医院的公章一住院诊断章）。

意外医疗	住院-1、2、3、4、8、12、14 门诊-1、2、4、5、6、8	身 故	1、2、5、9、14
疾病医疗	1、2、3、4、12、14	全残/伤残	1、2、5、10、14
住院津贴	1、2、12、13、14	重大疾病/特定重大疾病	1、2、5、11、14
住院前门诊 津贴	1、2、4、5、6	急诊津贴	1、2、4、5、6
紧急救护车 使用津贴	1、2、4、12、15	抢救室、ICU 病房、 烧伤病房津贴	1、2、4、12、13、14、16

说明：

（1）出险人如驾驶机动车发生事故，则**无论申请任何险种**均需提供驾驶执照及行车执照（即上述**第 7 项**）；

- (2) 若上述理赔申请事项受益人本人不能办理需委托他人时，均需提供授权委托书及受托人身份证件；
- (3) 如申请医疗险理赔时，存在出险人所发生医疗费用按政府或法律法规的有关规定取得补偿、或从其他社会福利机构、任何医疗保险机构处取得补偿的情况，请一并提供上述赔付情况的通知单、批单及医疗费用分割单；
- (4) 若为**意外伤害事故**，则需提供意外事故证明（即上述第8项）；
- (5) 为保证保险金受领的安全性，请您（受益人）办理银行卡或转账存折提交给我司或亲自前来本公司领取；
- (6) 保险金受益人未满18周岁的，由其监护人在“保险金受益人签名”处代为签字，办理理赔相关事宜；
- (7) 未尽事宜均以合同约定为准；
- (8) 欢迎访问公司官网：www.beijinglife.com.cn 或拨打全国统一客户服务电话：400-81-96677 咨询。

五、医院查询

开通医保定点医院查询：

1. 官网，查询路径：进入北京人寿官网 www.beijinglife.com.cn，选择“客户服务-定点医院查询”。
2. 官微，查询路径：关注官方微信公众号“北京人寿京保通”，选择“服务-理赔服务-定点医院查询”。

投诉处理服务

尊敬的客户，您好！为了维护和保障您的合法权益，如您对我公司服务不满或有疑议未得到解决，您可以通过以下途径向公司投诉，我公司会及时为您提供后续服务。

一、投诉维权方式

1. 您可以拨打我公司24小时全国统一服务热线电话400-81-96677提出投诉。
2. 您可以登录我公司官方网站（www.beijinglife.com.cn），在首页底部点击“客户投诉”提出投诉。
3. 您可以通过我公司“北京人寿京保通”官方微信的“首页”-“服务”（或“我的”）-“投诉咨询”自助填写提出投诉。
4. 您可以通过寄送邮件方式向我公司提出投诉，公司收信地址：北京市丰台区耕海联合中心3层，邮编：100070，也可发送电子邮件至客户投诉服务邮箱（khts@beijinglife.com.cn）进行投诉。

5. 您可直接前往我公司及各级分支机构客户服务中心提出投诉。

我们切实保护消费者合法权益并将在第一时间给您满意的答复。

二、客户投诉须知

1. 在您通过电话、邮件反映问题、进行投诉时，请注意提供您本人准确的联系电话及保险合同号，以便我公司相关处理人员能够及时与您取得联系，为您提供服务。
2. 在您前往我公司客户服务中心反映问题、进行投诉时，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，尽快进行问题处理。

关于防范“代理退保”等风险的提示

近年来，一些不法分子以“代理退保”“代理维权”名义招揽生意，声称可帮助消费者“全额退保”“修复征信”“解决债务”“全额免息”，怂恿或诱骗消费者委托其办理退保、免息等事项。此类非法代理维权行为挤占正常投诉维权渠道和资源，扰乱金融市场秩序，侵害消费者合法权益，危害社会稳定。为此，**特提醒消费者依法理性维护自身权益，远离“代理退保”“代理维权”**不法行为侵害，防范警惕以下风险。

一是虚假承诺、伪造证据等不法手段阻碍消费者正常维权。不法分子为了谋取利益冒充监管部门、法律工作者或金融机构工作人员骗取信任，谎称可办理全额退保、逃废债务、修复征信等事宜，诱导消费者委托其“代理维权”后，**用编造事实、伪造证据、提供虚假信息等手段进行恶意投诉，违背诚信甚至突破法律底线**，不仅侵占消费者正当的投诉维权渠道和资源，阻碍消费者与金融机构、监管部门有效沟通，扰乱金融市场正常秩序，还可能涉嫌违法犯罪。

二是危害消费者财产安全，暗藏集资诈骗风险。“代理维权”以“维权”之名行“牟利”之实，如鼓动保险消费者退保正常的保险合同，并收取高额“代理维权”手续费，**退保后还会诱导消费者“退旧买新”，购买所谓“高收益”理财产品，甚至截留侵占消费者退保资金，暗藏集资诈骗风险**。此外，消费者如受蒙骗退保正常的保险合同，不仅丧失风险保障，未来再次投保时，由于年龄、健康状况的变化，可能面临重新计算等待期、保费上涨甚至被拒保的风险。消费者一定要对此类不法行为提高警惕。

三是危害消费者信息安全权。不法代理维权组织取得消费者委托后，会要求消费者提供身份信息、通讯信息、家庭住址、金融账户、保险合同等敏感信息，**个人信息存在被恶意使用、违法泄露或买卖等风险**。个人信息泄露后患无穷，可能使消费者蒙受损失，危害消费者信息安全和人身安全。更要注意防范诈骗分子以“解决债务”“修复征信”等说辞骗取银行卡账户、密码、验证码等信息进行盗刷或转账的风险。

不法“代理维权”“代理退保”风险高、危害大，广大消费者要根据自身需求理性消费金融产品，依法维护自身权益，提高个人信息保护意识。

一是依法理性维护自身权益，防范非法代理维权侵害。消费者对金融产品或服务有疑问，应通过正规渠道提出合理诉求：可以直接与金融机构协商解决，协商不成可通过行业纠纷调解组织化解，或向金融监管部门反映，还可以向人民法院提起诉讼。通过正常渠道用法律武器维护自身权益，不轻信“代理维权”“代理退保”的虚假承诺，拒绝参与违背合同约定、提供虚假信息、编造事实的恶意投诉。

二是根据自身需求选择适当的金融产品或服务，勿受“退旧保新”“高收益”等说辞诱导。

消费者要掌握一定的金融常识，了解金融产品或服务内容，根据自身需求和风险承受能力购买合适的产品，树立理性消费观念。比如，购买保险产品要符合自身风险保障需求和经济能力，使用信用卡或贷款类产品应考虑借贷成本和还款能力，投资理财产品应符合自身风险偏好和风险承受能力。

三是防范非法代理维权给个人信息安全埋下隐患。消费者要注重提高个人信息保护意识，妥善保管重要身份信息、敏感金融信息。切勿将银行卡、身份证、保险合同等重要单证轻易转交他人，以免被恶意使用或非法买卖，给自身信息安全埋下隐患。如果发现合法权益受到不法行为侵害，应及时向监管部门或公安机关反映，保护自身权益。