

# 民生人寿保险有限公司

合作起止时间	2020年11月27日至今
合作范围	代理销售保险产品
公开信息披露网址	<a href="http://www.minshenglife.com/articleview/2593">http://www.minshenglife.com/articleview/2593</a>
服务信息披露	<p><b>(一) 全国统一客户服务电话</b> 95596</p> <p><b>(二) 在线服务访问方式</b> 官方网站: <a href="http://www.minshenglife.com/">http://www.minshenglife.com/</a> 官方 APP: 民生保险 APP 微信公众号: 民生保险 微信小程序: 其它:</p> <p><b>(三) 电子保单及电子发票查询验真方式</b> 电子保单查询及验真方式: 在您成功投保后, 保险公司将向您指定的电子邮箱发送电子保险合同。电子保险合同与纸质保险合同具有同等法律效力。您也可以通过登陆民生保险官网 <a href="http://www.minshenglife.com">http://www.minshenglife.com</a> “客户服务—保单查询—个人保单查询” 模块查询并下载电子保单。如您需要纸质保险合同的, 可向保险公司申请。 您可以在“中国保险万事通”微信公众号上可以查询到您的保单, 也可以通过“民生保险”公众号, 点击“保单管家—保单查询” 模块查阅确认保单信息。 电子发票查询及验真方式: (1) 您可在投保成功后通过以下路径申请开票, 拨打民生保险全国统一客户服务专线: 95596 申请开票; (2) 发票抬头类型仅支持个人且发票抬头默认为投保人。</p> <p><b>(四) 理赔争议处理机制和工作流程</b> 对于发生了保险责任约定的保险事故(保险责任详见保险条款), 客户应联系保险公司申请理赔, 具体理赔流程如下: 出险后客户报案(拨打民生保险全国统一客户服务专线: 95596 或关注“民生保险”微信公众号在线进行报案)—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)。</p> <p><b>(五) 理赔、保全等客户服务及投诉渠道</b> 1、投诉受理渠道: (1) 全国统一客户服务专线: 95596 (2) 各分支机构营业场所 (3) 官网投诉地址: <a href="http://www.minshenglife.com">http://www.minshenglife.com</a> (4) 微信公众号: 民生保险 2、投诉处理程序: 投诉受理→调查核实→沟通反馈→结案</p>

**针对消费者个人信息、投保交易信息和交易安全的保障措施**

(一) 我司已建立消费者个人信息保护制度, 包括《客户信息保密规定》、《民生人寿数据保密规定》、《民生人寿数据备份管理规定》、《民生人寿保险股份有限公司数据库系统管理规定》等, 在日常工作、业务办理中, 均遵循合法、合理、必要原则, 收集消费者个人信息。

(二) 我司在官网公开信息披露版块及时披露产品相关信息, 主要包含在售个险、在售团险、停售个险、停售团险等, 相关披露内容包含审批或者备案的保险产品目录、条款、人身保险新型产品说明书以及中国银行保险监督管理委员会规定的其他产品基本信息。

(三) 我司已建立营销宣传行为管理制度, 包括《个险业务人员品质管理办法(2017版)》、《民生保险销售行为可回溯管理办法》、《民生保险产品宣传与行销辅助品管理办法(2018版)》等, 营销培训要求代理人根据产品特点和消费者风险承受能力将合适的产品销售给有相应需求的消费者, 不得对保险条款内容和服务质量等做引人误解的宣传, 明确规定了销售人员不得触犯的违规行为, 对于发生销售误导的业务人员进行品质扣分, 情节严重者直接予以解除代理合同的处罚, 报监管单位部门和行业协会列入黑名单, 并且不得被公司再次录用, 主管负连带责任。

(四) 我司已建立《民生保险用户投诉管理办法》等一系列相关文件, 《办法》内明确了投诉处理流程, 包括“提出、受理、登记、交接、处理、结案、反馈、归档”等环节, 以及各环节的基本要求, 还建立了内部沟通协调、信息共享、协同处理的投诉处理工作机制, 在发生投诉后, 各级部门需协助调查和处理本条线的用户投诉, 及时解决用户问题, 化解用户矛盾。

(五) 公司建立完善的投保、保全、理赔、收付费等服务规则以及管理制度, 严格依照监管要求对客户身份进行识别, 并完整保留交易记录档案。

(六) 我司已建立消费者风险评估机制, 制定了《客户风险承受能力测评问卷》, 在提供产品和服务时, 均会开展消费者风险评估, 提示客户需填写客户风险承受能力测评问卷, 而后评估出客户的风险承受能力, 由客户确认后方可购买。

(七) 我司已建立销售行为可回溯机制, 制定了《民生保险销售行为可回溯管理办法》, 加强对可回溯的管理。对于保险销售行为现场同步录音录像均严格按照监管要求, 同时各分支机构运营部门配备与销售岗位分离的质检人员, 对达到监管双录标准要求的保单进行 100% 质检; 总公司运营部配备人员, 对达到监管双录标准要求的保单在犹豫期内进行抽检, 对质检过程中发现视听资料不符合要求的, 均及时整改。我司已建立互联网保险销售行为可回溯机制, 对于开展的互联网保险业务, 均依照监管要求的互联网保险业务有关规定开展可回溯管理, 包括销售页面管理、销售过程记录及保存。

	机构名称	办公地址	电话号码
省级分支机构与落地服务机构(自治区、直辖市、计划单列市)	杭州分行	杭州市下城区建国北路 736 号	分公司: 0571-85389509 本部: 0571-85389557
	温州分行	浙江省温州市滨江商务区 CBD 片区 17-05 地块西北侧	0577-83889303
	绍兴分行	绍兴市柯桥区金柯桥大道 1418 号永利大厦 1-3 层	0575-85095222
	金华分行	金华市宾虹东路 358 号嘉福大厦	0579-82139518
	义乌分行	浙江省义乌市贝村路 955 号	0579-85269080
	台州分行	台州市市府大道 509-517 号	0576-88869333

舟山分行	舟山市定海区临城街道海宇道 111号	0580-2262733
上海分行	上海市威海路567号一、二、三、 十三、二十四楼	021-61355555
宁波分行	宁波市鄞州区中兴路739号	0574-83862688
南京分行	南京市鼓楼区中山北路9号	分公司电话： 025-84662666 本部电话： 025-84662143
苏州分行	苏州工业园区翠薇街9号月亮湾 国际商务中心	0512-65165092
北京分行	北京市西城区金融大街1号	分公司电话： 010-59206622 朝阳营服电话： 010-59206571
天津分行	天津市河西区友谊北路37号	022-59955076
济南分行	济南市历下区黑虎泉西路185号	分公司： 0531-86197305 历下： 0531-86197305
西安分行	陕西省西安市莲湖区西大街311 号	分公司电话： 029-86128878 本部电话： 029-87387850
重庆分行	重庆市北部新区高新园星光大 道1号A座	分公司电话： 023-67108602 本部电话： 023-67100300
成都分行	成都市武侯区洗面桥街39号银 谷基业商务楼1-3层	分公司： 028-86493898/028 -86493878 本部： 028-86493927
沈阳分行	沈阳市沈河区青年大街56号	024-22501500
广州分行	广东省广州市海珠区广州大道 南921号	分公司电话： 020-38092225 中支电话： 020-38092258
郑州分行	河南省郑州市郑东新区商务外 环路2号	分公司电话： 0371-56572552 本部电话： 0371-55189127
武汉分行	武汉市江汉区新华路296号	027-59888555
合肥分行	安徽省合肥市包河区徽州大道	0551-62830530

		与扬子江路交口金融港中心 A16 幢 1-3 层、6 层与 16 层		
产品名称	销售渠道	批复/报备/备案文号	产品说明书 (若有)	产品条款
民生尊享恒盈 两全保险(分红 型)	网点(银保通系统) 手机银行	备案编号/审批类产品的批复文 号:民生发(2024)266号 条款编码:民生保险[2024]两全保 险 013 号	<a href="#">点击查看</a>	<a href="#">点击查看</a>
重要提示	民生人寿保险股份有限公司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。			