中国人寿相关信息披露

一、保险产品承保公司设有省级分支机构和落地服务机构的省（自治区、直辖市、计划单列市）清单。

中国人寿保险股份有限公司下设 36 家省级分公司，在 22 个省（河北省、山西省、辽宁省、吉林省、黑龙江省、江苏省、浙江省、安徽省、福建省、江西省、山东省、河南省、湖北省、湖南省、广东省、海南省、四川省、贵州省、云南省、陕西省、甘肃省、青海省）、5 个自治区（内蒙古自治区、广西壮族自治区、西藏自治区、宁夏回族自治区、新疆维吾尔自治区）、4 个直辖市（北京市、天津市、上海市、重庆市）、5 个计划单列市（大连市、青岛市、宁波市、厦门市、深圳市）均设有省级分公司。

二、保险产品承保公司全国统一的客户服务及投诉方式。

1. 客服电话：24 小时客服热线 95519。

2. 投诉方式：可以通过 95519 客户服务专线、中国人寿寿险 APP、信函（通过拨打客服专线 95519 查询保单归属地公司地址）、来访（通过寿险 APP 查询最近的客户服务中心）等方式进行投诉。

3. 在线服务访问方式：可通过“中国人寿保险股份有限公司”(baoxian-95519)微信公众平台、中国人寿寿险 APP、公司官网 (www.e-chinalife.com)、“中国人寿股份河南省分公司服务号”(chinalifehn) 微信公众平台等方式或致电 95519 客户服务专线。

4. 争议处理机制和 workflow：可以通过 95519 客户服务专线、中国人寿寿险 APP、信函、来访等方式进行争议投诉。如实提供客户姓名、联系电话、事由等内容，公司会在收到完整投诉材料之日起 2 个工作日内，反馈受理情况；事实清楚、争议情况较为简单的，公司会在 15 日内做出处理决定并告知客户；情况复杂的可以延长至 30 日；客户收到处理决定 30 日内如有异议，可向公司上级单位书面申请复核，公司会在 30 日内做出核查决定，最后答复客户，如无异议，则结案。

三、投保咨询方式、保单查询方式

1. 投保咨询方式：可通过“中国人寿保险股份有限公司”（baoxian-95519）微信公众平台、中国人寿寿险 APP、“中国人寿股份河南省分公司服务号”（chinalifehn）微信公众平台等方式或致电 95519 客户服务专线，或到任何一家中国人寿营业网点皆可。

2. 保单查询方式：可通过“中国人寿保险股份有限公司”（baoxian-95519）微信公众平台、中国人寿寿险 APP、公司官网（www.e-chinalife.com）等方式或致电 95519 客户服务专线。

四、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。

1. 关于消费者个人信息：公司消费者权益保护委员会下设客户信息管理委员会，委员会由客户信息管理的责任部门、支持部门、法律与合规部门及风险管理部门相关人员组

成，对消费者个人信息进行全方位的管理与保护，公司内部在进行数据管理或系统研发时，消费者个人信息均为加密和漂白处理状态，使用消费者信息存储、维护、使用的，均会先由客户签署授权条款，取得客户授权同意，能够做到消费者个人信息不被外泄。

2. 关于投保交易信息和交易安全：客户投保时，通过客户人脸识别、证件识别、电子签名、双录等手段确保投保的真实性和安全性，缴费过程中有缴费提醒，确保资金转账的安全，保单产生后通过客户签收回执和客服回访电话，确保合同的正式成立。

五、自营网络平台在中国保险行业协会官方网站上的信息披露访问链接

http://icid.iachina.cn/?columnid_url=2015093014