

## 互联网人身保险投保须知

尊敬的客户：

您好！感谢您对中国人民人寿保险股份有限公司（以下简称“人保寿险”）的信任与支持。为帮助您更好地认识和购买人身保险产品，保护您的合法权益，请您在购买互联网保险产品之前认真阅读并知悉以下内容：

### 一、综合偿付能力充足率与风险综合评级

人保寿险最近季度综合偿付能力充足率和风险综合评级符合监管要求，您可以登录人保寿险官方网站 [www.picclife.com/公开信息披露/专项信息/偿付能力/偿付能力季度报告摘要信息栏](http://www.picclife.com/公开信息披露/专项信息/偿付能力/偿付能力季度报告摘要信息栏) 查询相关信息。关于人保寿险互联网保险披露信息，您可以登录人保寿险官方网站 [www.picclife.com/公开信息披露/专项信息/互联网保险信息栏](http://www.picclife.com/公开信息披露/专项信息/互联网保险信息栏) 或人保寿险在中国保险行业协会官方网站 <https://www.iachina.cn/互联网保险信息披露栏> 查询。

### 二、公司经营范围

人保寿险支持在线核保、保全、理赔、退保、查询和投诉处理等保险业务流程。同时，人保寿险在北京、天津、河北、山西、内蒙古、辽宁、吉林、黑龙江、上海、江苏、浙江、安徽、福建、江西、山东、河南、湖北、湖南、广东、广西、海南、重庆、四川、贵州、云南、西藏、陕西、甘肃、青海、宁夏、新疆、大连、宁波、厦门、青岛、深圳均设有分支机构。若您所在地（市、县）无人保寿险分支机构，请您致电中国人民保险客服热线：95518 转寿险，也可登录人保寿险官方网站（[www.picclife.com](http://www.picclife.com)）查询最近的分支机构营业场所地址并咨询有关事宜。

### 三、产品条款备案名称及编码

您投保的保险产品条款为《人保寿险关爱 e 生少儿长期医疗保险（费率可调）（互联网专属）条款》（人保寿险[2023]医疗保险 044 号）、《人保寿险特定疾病门急诊医疗保险（互联网专属）条款》（人保寿险[2023]医疗保险 045 号）。

### 四、投保年龄

本产品组合投保年龄为出生 0 天-17 周岁，续保年龄最高为 18 周岁。

### 五、投保份数

同一保险期间内，本产品组合每位被保险人仅限购买一份，多购买部分人保寿险不承担保险责任。

### 六、等待期

（一）人保寿险关爱 e 生少儿长期医疗保险（费率可调）（互联网专属）等待期为 90 日。

自本合同生效之日起 90 日内被保险人发生疾病，无论治疗时间与生效之日是否间隔超过 90 日，人保寿险均不承担给付保险金的责任；若该疾病为本合同约定的重大疾病，人保寿险不承担给付保险金的责任，退还您已交的本合同保险费（不计利息），本合同和保证续保期间均终止。这 90 日的时间称为等待期。

以下两种情形，无等待期：

- （1）被保险人因意外伤害发生上述情形的；
- （2）您续保本合同的。

（二）人保寿险特定疾病门急诊医疗保险（互联网专属）等待期为 7 日或 90 日。

自本合同生效之日起 7 日内，被保险人发生本合同约定的传染病，由此导致治疗的，无论治疗时间与生效之日是否间隔超过 7 日，人保寿险均不承担给付保险金的责任。

自本合同生效之日起 90 日内，被保险人发生本合同约定的其他疾病，由此导致治疗的，无论治疗时间与生效之日是否间隔超过 90 日，人保寿险均不承担给付保险金的责任。

上述 7 日或 90 日的时间称为等待期。

以下两种情形，无等待期：

- （1）被保险人因意外伤害发生上述情形的；
- （2）您续保本合同的。

### 七、犹豫期

本产品组合犹豫期为 15 日。您于签收本合同当日起，有 15 日的犹豫期。若您在此期间提出解除本合同，需要填写书面申请书，并提供您的保险合同及有效身份证件。自您书面申请解除本合同之日起，本合同即被解除，人保寿险自始不承担保险责任。本合同解除后 30 日内，人保寿险无息退还您已交保险费。您犹豫期后解除合同会

遭受一定损失，人保寿险按照约定退还保险单的现金价值。

#### 八、医疗机构

人保寿险认可的医院：指国家卫生行政部门医院等级分类中的二级或二级以上的公立医院。不包括康复医院或康复病房、精神病院、疗养院、护理院、戒酒或戒毒中心、精神心理治疗中心、无相应医护人员或设备的二级或三级医院的联合医院或联合病房。若人保寿险有指定，则指人保寿险指定的医院。

人保寿险指定药店：指定的药店清单将在人保寿险官方网站（<http://www.picclife.com/>）“公开信息披露”专栏“专项信息”项下“长期医疗险”栏目进行展示，人保寿险会对指定的药店清单进行不定期的调整。

#### 九、保证续保

人保寿险关爱 e 生少儿长期医疗保险（费率可调）（互联网专属）为保证续保型医疗保险，保证续保期间至被保险人年满 18 周岁后的首个续保保险期间届满时，自您首次投保本合同的生效日零时起计算。保证续保期间内，每一保险期间届满前，若人保寿险未收到您不再继续投保的书面通知，则视作您申请续保，您按续保时对应的保险费率足额交纳保险费后，续保后的保险合同自保险期间届满次日零时起生效，保险期间为 1 年。保证续保期间内，除下列情形外，人保寿险不会因被保险人的身体状况或历史理赔情况而拒绝您的续保申请，且本产品的停售也不影响您的保证续保权。若发生以下情形之一时，本合同和保证续保期间将一并终止，您在下列任一情形之后的投保或续保申请均等同于首次申请投保，人保寿险有权拒绝您的投保申请，即使人保寿险同意了您的投保申请，您的保证续保期间和等待期也将重新开始计算：

- （1）您未履行如实告知义务；
- （2）您在本合同新续保合同交费期内，未足额交纳相应的保险费；
- （3）续保时被保险人的年龄已满 19 周岁；
- （4）人保寿险在保证续保期间内向您累计给付的保险金达到了保证续保期间内的保险金总限额；
- （5）本合同在保险期间届满前终止；
- （6）本合同效力中止且在保险期间届满时未按本合同的约定达成协议恢复合同效力。

#### 十、费率调整

人保寿险关爱 e 生少儿长期医疗保险（费率可调）（互联网专属）为费率可调的长期医疗保险，在保证续保期间内保险费率可能发生调整。本产品保险费率调整适用于所有被保险人，人保寿险有权对不同组别的被保险人确定不同的费率调整幅度，分组方式根据被保险人的年龄和被保险人是否享有基本医疗保险或公费医疗等因素确定。人保寿险不会因单个被保险人身体状况的差异实行差别化费率调整政策。

##### （一）费率调整触发条件

当满足下列任一条件时，人保寿险有权对本产品保险费率进行调整：

- （1）上一年度本产品赔付率 $\geq 85\%$ ；
- （2）上一年度本产品赔付率 $\geq$ 上一年度行业平均赔付率 $-10\%$ ；
- （3）中华人民共和国基本医疗保险制度发生重大变化。

##### （二）费率调整时间

本产品首次费率调整时间不早于产品正式上市销售之日起满 3 年，后续每次费率调整间隔不短于 1 年。

##### （三）每次费率调整上限

本产品每次费率调整幅度上限为 30%，调整幅度的计算公式为：

调整幅度 = (调整后费率 ÷ 调整前费率 - 1) × 100%

##### （四）费率调整流程

人保寿险每年回顾本产品的既往赔付率，若确定对本产品保险费率进行调整的，将在公司官方网站（<http://www.picclife.com/>）“公开信息披露”专栏“专项信息”项下的“长期医疗保险”栏目中，对本产品的费率调整情况进行公示，说明费率调整的原因、费率调整决策流程及费率调整结果，并以本合同约定的方式通知您。在人保寿险进行费率调整前，费率调整情况公示期不短于 30 日。对于公示期内您提出的问题，人保寿险将以适当的方式予以回复。

除本合同另有约定或公示另有说明外，公示期满后，人保寿险将对本产品保险费率进行调整。

##### （五）您对于费率调整的权利和义务

自费率调整之日（含）起：

- （1）首次投保本产品的，您应当按调整后的费率交纳保险费；
- （2）续保本产品的，自下一个保险期间开始之日起，您应当按调整后的费率交纳续保保险费，费率调整前已交纳的保险费不受影响。若您不同意按调整后的费率交纳续保保险费，您有退保或者不再续保的权利。

#### 十一、不保证续保

人保寿险特定疾病门急诊医疗保险（互联网专属）为不保证续保医疗保险。保险期间届满前，您需要重新向人保寿险申请投保本产品，并经人保寿险同意，交纳保险费，获得新的保险合同。您按前述约定申请投保本产品的，视为续保；其他情况下申请投保本产品的，视为首次投保。新续保的合同自保险期间届满次日零时起生效，保险期间为1年。每次续保，均按前述规则执行。发生下列情形之一的，本合同不再接受续保申请：

- （1）本产品已停售；
- （2）被保险人年龄不符合“8.1 投保范围”中投保年龄约定；
- （3）本合同因其他条款所列情况而导致效力终止。

您提出续保申请，人保寿险不接受续保的，人保寿险会以书面形式或双方认可的其他形式通知您。

## 十二、家庭保单

本产品组合支持家庭投保。您的两个及以上的家庭成员可以多人同时投保本产品组合，形成一个家庭保单。家庭成员仅指您的子女。人保寿险不接受非多人同时投保的被保险人保险单合并为家庭保单。在每个保险期间内，若您申请解除家庭保单合同，自人保寿险收到解除合同申请书之日起，家庭保单合同终止，家庭保单内所有被保险人的保险责任均终止。

对于人保寿险关爱e生少儿长期医疗保险（费率可调）（互联网专属），续保本产品的，将根据续保时符合保险条款“2.2 保证续保”约定条件的被保险人人数确定家庭保单情况；保证续保期间内，本产品不接受增加家庭保单成员。如您想减少下一保单年度本产品续保人数，您可以在当前保单有效期内，通过“人保寿险e服务”微信公众号-“续保选择权”保全项操作变更，当前保单年度终止时，已通过“续保选择权”申请不再续保的家庭成员，本产品保障及保证续保期间均终止，同时，家庭保单下一年度费率折扣系数，将随实际续保家庭成员人数同步调整。

对于人保寿险特定疾病门急诊医疗保险（互联网专属），续保本产品的，将根据续保时符合保险条款“2.2 不保证续保”约定条件的被保险人人数确定家庭保单情况。续保时新增家庭成员的，人保寿险视该新增家庭成员为首次投保，其等待期和保险费率均按首次投保计算。

## 十三、宽限期

（一）人保寿险关爱e生少儿长期医疗保险（费率可调）（互联网专属）有30日宽限期。

若您选择按月交纳保险费，则自您交纳首月保险费后，除合同另有约定外，若您到期未按约定足额交纳下一期月交保险费，人保寿险允许您在保险费约定交纳日的次日零时起30日内补交保险费。如果被保险人在此30日内发生保险事故，人保寿险仍会承担保险责任，但在给付保险金时会扣减您欠交的保险费。若您在保险费约定交纳日的次日零时起30日内未足额交纳保险费，则保险公司自上述30日期满的次日零时起不再承担保险责任，本合同效力中止。在本合同效力中止期间，保险公司不承担保险责任。自本合同效力中止日起至保险期间届满前，您可以申请恢复合同效力。保险公司有权对被保险人的健康状况进行核保并有可能不同意恢复本合同效力。经保险公司与您协商并达成协议，在您补交保险费、利息及其他各项欠款的次日零时起，合同效力恢复。自本合同效力中止日起至保险期间届满日止，仍未达成协议的，本合同终止。

（二）人保寿险特定疾病门急诊医疗保险（互联网专属）有30日宽限期。

若您选择按月交纳保险费，则自您交纳首月保险费后，除合同另有约定外，若您到期未按约定足额交纳下一期月交保险费，人保寿险允许您在保险费约定交纳日的次日零时起30日内补交保险费。如果被保险人在此30日内发生保险事故，人保寿险仍会承担保险责任，但在给付保险金时会扣减您欠交的保险费。若您在保险费约定交纳日的次日零时起30日内未足额交纳保险费，则人保寿险自上述30日期满的次日零时起不再承担保险责任，本合同效力终止。

## 十四、新续保合同交费期

本产品组合新续保合同交费期为60日。对于人保寿险关爱e生少儿长期医疗保险（费率可调）（互联网专属），在每个保险期间届满前人保寿险按合同约定接受您续保本合同的；对于人保寿险特定疾病门急诊医疗保险（互联网专属），在每个保险期间届满前您重新提出投保申请，若人保寿险同意您续保本合同，则除合同另有约定外，自保险期间届满的次日零时起60日为新续保合同交费期，若您选择分期交纳保险费，则为新续保合同首期保险费的交费期。新续保合同交费期内发生的保险事故，人保寿险仍会承担保险责任，但您须先交纳新续保合同应交而未交的保险费。若您在新续保合同交费期内未足额交纳保险费，则新续保合同自交费期满的次日零时起效力终止。

## 十五、医疗费用补偿原则

本产品组合为费用补偿型医疗保险。若被保险人所发生的属于保险责任范围内的医疗费用已通过其他途径（包括基本医疗保险、公费医疗、政府主办补充医疗、工作单位、人保寿险在内的任何商业保险机构等）获得了补偿或赔偿，人保寿险向受益人给付医疗保险金的金额不得超过被保险人实际发生的医疗费用扣除被保险人从其他途径获得的补偿或赔偿金额后的余额。

## 十六、请您详细了解保险合同的条款内容

请您认真阅读所投保保险产品的保险条款、人身保险投保提示、产品说明书（如有），重点关注保险责任、责任免除（包括责任免除条款、保险责任的减轻、免赔额、免赔率、免赔额或免赔率的计算、等待期、比例赔付、解除或中止合同等部分或全部免除或限制保险人责任的条款）、投保人及被保险人权利和义务、续保及退保相关约定、保险金的申领手续和资料、费用扣除、保险产品期限（包括组合式健康保险产品中各产品的保险期间）、是否提供保证续保以及续保有效时间、理赔程序、理赔文件要求、特别约定及相关释义等内容。请您务必在充分理解以上内容后，再做出投保决定。如您需要咨询投保方式，您可以咨询人保寿险服务人员、致电中国人民保险客服热线：95518 转寿险。

## 十七、投保流程可回溯管理

根据原中国银保监会发布的《关于规范互联网保险销售行为可回溯管理的通知》及有关保护消费者权益等要求，您在互联网购买保险产品过程中，人保寿险将通过销售页面管理和销售过程记录等方式，将对您投保过程及交易行为进行记录和保存，使其可供查验。您需要如实填写并保证各项信息真实、准确及完整，尤其是投保人、被保险人和受益人的姓名、性别、出生日期、证件类型、证件号码、手机号码（联系电话）、联系地址、银行账户信息、电子邮箱、被保险人与投保人的关系等客户信息。人保寿险采集客户信息特别是联系电话、联系地址和电子邮箱的用途，包括但不限于计算保险费、核保、送达保单和客户回访等。

## 十八、如实告知义务及违反后果

根据《中华人民共和国保险法》规定，人保寿险对投保人及被保险人的有关情况有权进行询问，请您如实告知；如您故意或因重大过失未如实告知，人保寿险有权解除保险合同，并对于保险合同解除前发生的保险事故不承担保险责任。所有告知事项均以您在互联网投保页面填写、记录的文本及提交的书面文件为准，口头告知无效。

## 十九、保单签发及合同生效

保险合同成立、人保寿险收取首期保险费并签发保险单为合同的生效条件，保险合同生效日期以保险单载明日期为准。您在互联网投保的保险产品，人保寿险为您提供电子保单。当您收到电子保单，请您任选以下方式及时主动查验您的保险保单真伪并核对相关信息：1.致电中国人民保险客服热线“95518 转寿险”，根据语音提示选择自助或人工服务查询保险合同信息；2.登录人保寿险官网“个人中心”，注册后在“我的保单”查询保险合同信息；3.关注人保寿险微信公众号“人保寿险E服务”，注册后在“我的保单”查询保险合同信息；4.手机下载人保寿险“人保寿险管家APP”，注册后在“我的保单”查询保险合同信息。请您核对保险合同号、投保人、被保险人、保险金额和保险费等信息是否与保险公司记录的数据一致，辨别合同真伪。

## 二十、电子发票

您在互联网投保的保险产品，人保寿险为您提供电子发票，当您收到电子或纸质保险合同，如需保险费电子发票，请您任选以下方式获取：1.关注微信公众号“人保寿险E服务”，注册后在“个人中心”下载电子发票；2.手机下载“人保寿险管家APP”，注册后在“更多服务”下载电子发票。

## 二十一、客户信息变更

如果联系电话和联系地址等客户信息发生变更，您可通过关注微信公众号“人保寿险E服务”或下载“人保寿险管家APP”，注册后在“服务大厅—保单变更”中及时办理更正手续。否则，可能导致人保寿险无法及时通知投保人、被保险人，造成客户无法及时获取信息、保单失效、款项不能及时送达等后果。

## 二十二、退保申请

如您需要申请退保，可关注微信公众号“人保寿险E服务”或下载“人保寿险管家APP”，注册后在“服务大厅—保单变更”中自助办理。

## 二十三、咨询及投诉

如您在投保过程中有任何疑问，或者投保前后认为自身权益受到侵犯，可拨打中国人民保险客服热线“95518 转寿险”咨询或投诉。

## 二十四、隐私政策

人保寿险深知客户个人信息、投保交易信息和交易安全对您的重要性，会尽全力保护您的个人信息安全可靠。人保寿险致力于维持您对人保寿险的信任，遵循合法、正当、必要和诚信原则，保护您的个人信息、投保交易信息和交易安全，落实权责一致、目的明确、选择同意、最小必要、确保安全、主体参与、公开透明等要求。同时，人保寿险承诺，将按业界成熟的安全标准，采取相应的安全保护措施来保护您的个人信息，未经客户同意不会将客户信息用于人身保险公司和第三方机构的销售活动。