

# 关于为客户提供保单信息自主查询和主动提示服务的通知

近日，为提高英大人寿客户服务质量，切实维护客户的合法权益，公司启动主动服务方案，为客户提供保单信息自主查询和主动提示服务，并依据相关监管要求制订本保单信息自主查询和主动提示服务实施细则，以确保活动规范有效开展。

本服务方案及实施细则中“信息查询”指客户可通过英大人寿全国统一客服电话、网络查询系统、分支机构服务柜台等途径查询人身保险保单承保、保全、赔付、退保等信息的行为，详情如下：

一、查询途径：客户可通过以下途径对保单信息进行查询。

（1）电话查询：客户可通过英大人寿全国统一客服电话 40088-95598 进行查询，固定电话、手机、小灵通用户均可拨入，支持人工、自助语音、传真多渠道服务。每天 08:30—20:30 提供人工服务，7\*24 小时提供自助语音服务。

（2）网络查询：客户可通过公司网站（[www.ydthlife.com](http://www.ydthlife.com)）进行查询。个人客户可根据所持保单合同号和密码（初始密码可通过保单服务人员或客服电话中心查询）在网站的客户查询服务栏完成录入，进行保单信息查询。可查询信息包括保单基本信息、理赔信息、帐户信息（万能型）、分红信息（分红型产品）等。团体客户首次查询需到公司柜面办理开通手续，领取客户号和密码。

（3）柜面查询：客户（含团体客户）可到英大人寿省内中

心支公司营业网点的客户服务室柜面，向服务人员进行临柜查询。

四、客户在查询过程中如发现信息有误，请及时通过当地中心支公司服务柜面或客服电话 40088-95598 进行反馈，服务人员将对问题进行记录并及时转至相关部门进行查实和处理。

五、我们还将通过手机短信向个人客户发送保单生效时间、续期保费交费时间、保费到账、赔款给付等提示信息；通过信函发送续期保费交费通知、合同效力中止、分红信息、万能型产品帐户报告等重要信息。

六、本服务细则自 2011 年 11 月正式实施，服务细则公布期间客户可通过客服电话对保单信息查询服务反馈意见，我们将根据客户反馈的意见及时改进服务。

英大人寿保险股份有限公司

二〇一一年七月二十七日