

## 投保须知

- 1、购买须知：**本产品投保人须仅为中国税收居民（中国税收居民是指在中国境内有住所，或者无住所而在境内居住满一年的个人）。
- 2、保险公司：**本产品由德华安顾人寿保险有限公司承保。目前本公司在山东省、江苏省、河北省、河南省设有分支机构。本产品已实现全流程线上服务，可为您提供方便快捷的服务。在未设有分支机构的区域，本公司通过大童保险公估有限公司、泛华保险公估股份有限公司为您提供保险服务。如您因所在地无分支机构而遇到可能存在的服务不到位问题，您可以随时通过拨打本公司全国客服电话 400-888-0011 获得优质服务。
- 3、电子保单：**本次投保本公司为您提供电子保单。根据《中华人民共和国民法典》第 469 条规定：当事人订立合同，可以采用书面形式、口头形式或者其他形式。以电子数据交换、电子邮件等方式能够有形地表现所载内容，并可以随时调取查用的数据电文，视为书面形式。数据电文是合法的合同表现形式，视为书面形式，电子保单与纸质保单具有同等法律效力。
- 4、保单查询：**电子保单将发送至您的预留邮箱，您可以到预留邮箱查询；或者您可以到保险公司指定网址 <https://www.ergo-life.cn/serve/bdxz.html> 进行查询。
- 5、阅读条款：**投保前请您认真阅读保险条款，特别是关于保险责任、责任免除的内容（此两项与理赔条件密切相关），以及条款中关于犹豫期、等待期、费用扣除、退保损失、保单现金价值等关键信息的条款，确认已理解并认可其内容，并充分理解所要投保的产品。
- 6、信息准确：**投保人、被保险人和指定受益人的姓名、性别、出生日期、身份证件或身份证明文件的类型、号码，以及投保人的联系电话和联系地址等客户个人信息，是与计算保费、核保、寄送保单、客户回访等事项直接相关的重要客户信息，请您如实完整提供并正确填写。若您不提供真实、完整的客户信息，将可能导致您的权益无法得到保障。投保后，如果您的联系电话和联系地址等客户信息发生变更，请及时联系我公司办理更正手续。
- 7、保险费交纳：**本合同的交费方式为年交和月交（如选择月交，首次交纳保费为 2 个月保费），交费期间为 10 年、20 年，交费方式和交费期间由您和保险公司约定，并在保险单上载明。分期交纳保险费的，投保人在交纳首期保险费后，应按照保险费约定交纳日交纳其余各期的保险费，直至保险单上载明的交费期间届满为止。如果投保人到期未交纳保险费的，自保险费约定交纳日的次日零时起 60 日为宽限期。在宽限期内发生保险事故的，本公司仍承担保险责任，但给付保险金时本公司将扣除应交而未交的保险费。超过宽限期仍未交纳保险费的，则本合同自宽限期届满日的 24 时效力中止。
- 8、如实告知：**订立保险合同，保险人就保险标的或者被保险人的有关情况提出询问的，投保人应当如实告知。投保人故意或者因重大过失未履行前款规定的如实告知义务，足以影响保险人决定是否同意承保或者提高保险费率的，保险人有权解除合同。前款规定的合同解除权，自保险人知道有解除事由之日起，超过三十日不行使而消灭。自合同成立之日起超过二年的，保险人不得解除合同；发生保险事故的，保险人应当承担赔偿或者给付保险金的责任。投保人故意不履行如实告知义务的，保险人对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿或者给付保险金的责任，并不退还保险费。投保人因重大过失未履行如实告知义务，对保险事故的发生有严重影响的，保险人对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿或者给付保险金的责任，但应当退还保险费。保险人在合同订立时已经知道投保人未如实告知的情况的，保险人不得解除合同；发生保险事故的，保险人应当承担赔偿或者给付保险金的责任。保险事故是指保险合同约定的保险责任范围内的事故。
- 9、信息及交易安全：**对于投保过程中涉及的投保人、被保险人及受益人个人信息和交易信息，我司通过加密传输、系统隔离、防火墙等举措，保障您的信息安全，进而也会保障您的交易安全。
- 10、保单及发票寄送：**若您需要纸质保单及保险费发票，请致电 400-888-0011，提供您的

姓名及保单号码，我司将安排快递寄送。

### 11、各主要业务的办理流程

客户投保、保全、理赔均可通过在线自助完成。

(1) 投保、承保：投保人在线填写并提交投保申请，保险公司审核通过后实时承保，投保人缴费成功次日零时保单生效；

(2) 保全：投保人可联系保险公司提交保全申请或通过官微、官方小程序自助申请，保险公司审核通过后生效。对于退保或部分支取申请，款项将退回投保人本人的指定账户；

(3) 理赔：受益人向保险公司报案并邮寄或通过官微、官方小程序自助提交理赔文件，保险公司受理并审核通过后向受益人支付赔款。

### 12、客户服务及投诉渠道

全国统一客服电话：400-888-0011。

如果您对我公司的服务有任何意见或建议，除可以到公司柜面反馈外，还可以通过拨打公司客户服务电话 400-888-0011、登陆公司网站 [www.ergo-life.cn](http://www.ergo-life.cn)、发送传真 0531-55698755、发送邮件 [cs@ergo-life.cn](mailto:cs@ergo-life.cn)、邮寄信函至山东省济南市经十东路 7000 号汉峪金谷金融商务中心 A2-5 号楼 26-29 层等多种方式进行。

对理赔结果有异议的客户，可致电公司客服电话 400-888-0011，向我司提出疑问或异议，公司会对客户诉求进行评估，并予以反馈。

### 13、其他重要事项

您所投保的德华安顾孝亲宝中老年防癌疾病保险（互联网）为健康保险产品，等待期为 180 日。被保险人在等待期内初次确诊患本合同所约定的恶性肿瘤——重度、恶性肿瘤——轻度、原位癌的，本公司按照本合同累计已交保险费（不计利息）给付保险金，本合同终止。

您所投保的本保险合同，自投保人签收保险单（包括电子保险单）当日（含当日）起 15 日为犹豫期。犹豫期内投保人要求解除本合同的，本公司将无息退还已收取的全部保险费。

附：产品名称（条款名称和宣传名称）及批复文号、备案编号或报备文件编号

产品名称	备案编号/批复文号
德华安顾孝亲宝中老年防癌疾病保险 （互联网）	德华安顾人寿（2022）疾病保险 001 号