

一、国华人寿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

北京、天津、上海、安徽、广东、重庆、河北、河南、湖北、湖南、江苏、辽宁、青岛、山东、山西、深圳、四川、浙江

二、国华人寿全国统一的客户服务及投诉方式，包括客服电话、在线服务访问方式、理赔争议处理机制和工作流程

（一）客服电话

95549

（二）在线服务访问方式

1、保单和发票

您可以通过国华人寿官网（www.95549.cn）自助服务中心查询或下载电子保单。如您需要纸质保单或发票，请拨打客服热线：95549。

2、线上服务说明

您可以通过国华人寿官网（www.95549.cn）、国华人寿官方微信（微信公众号：V95549）或者拨打国华人寿全国统一客户服务热线（95549）获得保全、理赔、咨询等服务。

（三）理赔争议处理机制和工作流程

2、理赔流程

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），客户可按以下流程申请理赔。

①报案

客户或受益人知道保险事故后，应当在 10 日内通知保险公司，并进行理赔申请。客户可通过国华人寿客服热线 95549、国华人寿官网（www.95549.cn）“理赔服务”栏目以及国华人寿各级机构网点进行理赔报案，保险公司将指导客户办理理赔申请，为客户提供全方位的理赔服务指导。

②理赔申请

客户在全部理赔申请材料齐全后及时提交保险公司进行理赔受理。

③受理及审核

保险公司依据保险合同及保险法律法规，对理赔申请材料及案件情况进行全面审核，保险公司将在 5 日内（情形复杂为 30 日内）作出核定。

④保险金给付

对确定属于保险责任的，保险公司会在 1-2 个工作日内通过转账方式支付保险金。或保险公司与受益人达成给付协议后的 10 日内，履行给付保险金义务。理赔过程详情及特殊情况处理，请客户查阅保险条款的有关内容。

2、投诉处理流程

