

中荷人寿销售地区及投诉渠道、纠纷解决、理赔条件及流程

一、中荷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：

序号	机构名称	机构地址	联系电话
1	中荷人寿保险有限公司大连分公司	大连市中山区中山路 136 号 希望大厦七层	0411-39861601
2	中荷人寿保险有限公司北京分公司	北京市石景山区石景山路 54 号院 3 号楼 4 层 401-410 室	010-65216688
3	中荷人寿保险有限公司辽宁分公司	沈阳市沈河区青年大街 125 号 1104-1112	024-31293232
4	中荷人寿保险有限公司山东省分公司	济南市市中区纬二路 51 号山 东商会大厦 A 座 26 层	0531-82385501
5	中荷人寿保险有限公司河南省分公司	河南省郑州市郑东新区九如 路 51 号 1 号楼 3 楼整层	0371-60125555
6	中荷人寿保险有限公司安徽省分公司	合肥市濉溪路 278 号财富广 场二期 B 座 1-3 层	0551-65666000
7	中荷人寿保险有限公司天津分公司	天津市和平区南京路与贵阳 路交口东南侧环贸商务中心 (天津中心写字楼) 19 层	022-58037999
8	中荷人寿保险有限公司上海分公司	上海市浦东新区竹林路 101 号陆家嘴基金大厦 601、604 室	021-60362999
9	中荷人寿保险有限公司江苏分公司	江苏省南京市鼓楼区汉中路 2 号亚太商务楼第 15 层 BC 单元	025-85875888
10	中荷人寿保险有限公司山东省分公司青岛中心支公司	青岛市市南区南京路 8 号府 都大厦 8 层	0532-89095629
11	中荷人寿保险有限公司石家庄中心支公司	河北省石家庄市桥西区自强 路 118 号中交财富中心 1 号 楼 12 层 1201、1202、1204 室	0311-86755055

除上述地区以外的客户投保本产品，因材料寄递时效、查勘等原因，可能会影响保险服务的便捷性，影响客户体验。

客户投诉渠道：

电话投诉：请拨打 24 小时客服专线 4008161688；

书面投诉：可将书面投诉材料以邮寄方式反馈到公司（总部及各分支机构均可）；

网上投诉：可登录官方网站（<http://www.bob-cardif.com/>）反馈投诉事项，或

发送邮件至网站公布邮箱（VOC@bob-cardif.com）；

亲访：本人或委托人可亲访各级分支机构进行投诉。

纠纷解决方式：

分级管理、属地负责，第一时间了解客户投诉理由及诉求，公司相关部门进行调查分析、充分考虑和尊重客户的合理诉求并公平合法作出处理结论，最后就处理结论与客户进行沟通。自收到投诉至结案答复客户，要求 15 日内完成。投诉人如果对处理决定有异议，需同时告知客户申请核查的方式或者建议其通过保险纠纷调处机制、诉讼、仲裁等方式解决。

理赔条件及流程：

第一步理赔报案

投保人，被保险人或受益人知道保险事故后应当在十日内通知中荷人寿。可通过拨打客服电话 400 816 1688 进行报案。

第二步理赔申请材料准备

对照保险合同条款准备申请理赔所需的各项材料，如有疑问可拨打客服电话 400 816 1688 进行咨询。

第三步提交理赔申请

请携带完整的理赔申请材料到当地保险公司柜面申请理赔，如无法前往需拨打客服电话 400 816 1688 咨询如何办理。

第四步结案赔付

审核通过后，保险公司会将理赔金给付至理赔申请时提交的银行账户。

注：不同产品的理赔申请需要提交的申请资料，可在该产品的产品条款中进行查询。