

# 中汇人寿保险股份有限公司

## 一、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	办公地址	电话号码
1	北京营业总部	北京市东城区安定门东大街 28 号 (雍和大厦)2 号楼 5 层 511 室	010-64550800
2	上海静安支公司	上海市静安区梅园路 228 号 22 楼 2201 室	95301
3	河南省郑州中心支公司	河南省郑州市金水区经三路北段 86 号院 6 号楼金印现代城第 4 层	0371-55676519
4	山东省济南本部	济南市历下区解放路 39 号悦来春 光里广场 701-708,710-713 室	0531-81282781
5	河北省石家庄中心支公司	河北省石家庄市桥西区中山西路 127 号国贸大厦 5 楼	0311-68120676
6	山东省青岛本部	青岛市市南区延安三路 234 号 1 号 楼 9 层整层, 21 层第 03-08 单元	0532-66023111

7	吉林省长春本部	吉林省长春市二道区东盛大街 3000号上东国际A1座19、21、24 层和2001-2007室	0431-81908573
8	四川省成都本部	四川省成都市武侯区人民南路四 段12号华宇蓉国府6栋5楼	028-62965060
9	江苏省南京本部	江办省南京市秦淮区太平南路389 号凤凰和睿大厦18楼1803	025-86251777
10	广东省广州本部	广州市天河区林和东路285号11 楼1103室	95301

## 二、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等）

### （一）客服电话

全国统一的客户服务电话：95301。

### （二）在线服务访问方式

电子邮箱：[service@zhonghuilife.com](mailto:service@zhonghuilife.com)

移动客户端：微信关注“中汇人寿微服务”

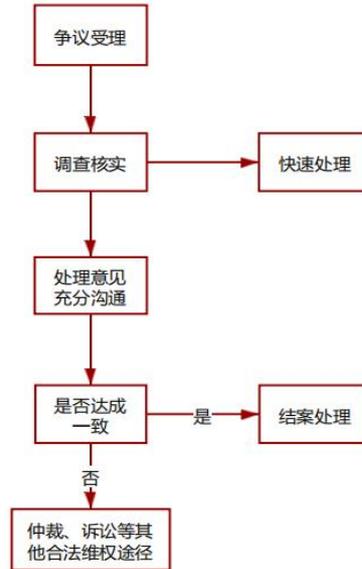
官网：[www.zhonghuilife.com](http://www.zhonghuilife.com)

### （三）理赔争议处理机制和工作流程

#### 1. 理赔争议处理流程

(1) 争议受理：为充分维护消费者合法权益，收到理赔争议诉求后我司将积极核实相关理赔案件信息，及时与客户沟通，主动通过协商方式解决争议问题。

(2) 处理流程：



2. 处理结论将通过电话、短信、电子邮件或书面形式等途径告知，同步说明争议案件核实情况、作出决定的依据与理由。若客户对争议案件处理结果有异议，可以采取申请仲裁、诉讼等其他合法途径维权。

#### **（四）理赔、保全等客户服务及投诉渠道**

1. 理赔服务：

(1) 便捷报案：客户可通过客服电话（95301）或公司微服务公众号进行便捷报案。

(2) 快速理赔：依托科技赋能，个人客户 5000 元以下小额及普通赔案 2 日内、复杂案件 30 日内做出核定。

(3) 贴心服务：7\*24 小时微服务线上受理，全国任一网点线下提交理赔申请，让理赔更便捷更贴心。

(4) 实时查询：客户可通过客户服务电话、登陆公司网站或微服务公众号查询理赔案件进展情况。

## 2. 保全服务：

(1) 保全服务时效：至公司客服柜面办理的简单保全业务，当日完成受理生效；复杂保全业务 3-7 个工作日完成受理生效；特殊保全业务不超过 15 个工作日完成受理生效。

### (2) 保全操作服务：

① 便捷保全服务：支持异地受理保全业务，客户可选择就近在我公司任一客服柜面申请；支持拨打全国统一客户服务电话(95301 或 4000-555-800)申请电话地址信息变更；支持通过“中汇人寿微服务”微信公众号自助申请超过 30 项便捷保全服务。

② 透明保全服务：公司提供信息透明、无障碍的保全服务，客户可通过客服柜面、客服电话、官方网站等查询相关保全申请方式或已申请保全办理进度。

③ 贴心保全服务：对有特殊情况的客户无需亲自前往客服柜面，公司提供上门办理或远程指导微信自助保全办理等贴心服务方式。

## 3. 投诉服务：

(1) 建立多维投诉受理平台：搭建官网、微信、电话投诉多维度受理平台，通过电网联动，多方面受理客户投诉，实施分配到人，及时处理，高效、快捷，维护客户的正当权益。

(2) 投诉处理时效：对于投诉案件清晰的自受理之日起 10 个自然日内向投诉人做出明确答复。由于投诉案件复杂的，自收到客户投诉起 30 个自然日内给出处理决定并告知投诉人，情况特别复杂或有其他特殊原因的，可以延长处理期限，但延长期限原则上不得超过 30 个自然日，如果需进行外部机构鉴定、检测、评估的，可以不计入 30 个自然日之内，我们将会向投诉人及时反馈进展情况。

(3) 投诉受理通道及流程：

- ① 投诉电话：95301 或 4000 555 800
- ② 电子邮箱：service@zhonghuilife.com
- ③ 移动客户端：微信关注“中汇人寿微服务”
- ④ 官网：www.zhonghuilife.com
- ⑤ 分支机构来访地址：各分支机构客户服务中心

## 投诉处理流程



### 三、投保咨询方式、保单查询方式

中汇人寿投保咨询和可通过全国统一客服热线 95301 进行咨询，保单查询可通过官网 [www.zhonghuilife.com](http://www.zhonghuilife.com) 查询。