

海港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	重庆分公司	重庆市渝北区龙溪街道红锦大道 92 号中渝广场 1 幢 30-办公 5、31 层	023-88279790
2	四川分公司	四川省成都市青羊区提督街 99 号华置中心项目写字楼 25 层 2501-2505 号及 26 层 2601-2605 号	028-65597666
3	陕西分公司	陕西省西安市碑林区雁塔路北段 9 号中铁第壹国际 A 座 15 层 1502、1503、1504、1505 室	029-68931999
4	湖北分公司	湖北省武汉市江汉区常青路 47 号 4#5、6、7、8 层	027-59829399
5	湖南分公司	湖南省长沙市开福区芙蓉中路一段 88 号天健芙蓉盛世花园三期 13 栋天健中心 5 楼 527 号、21 楼整层（2125-2132）号	(0731)89589161
6	河南分公司	河南省郑州市金水区金水路 266 号 15 层	(0371)53607660
7	广东分公司	广东省广州市天河区天河路 208 号粤海天河城大厦 37 楼	020-22819200
8	江苏分公司	江苏省南京市建邺区庐山路 268 号奥美大厦 1 栋 16 楼	025-85599300
9	深圳分公司	深圳市福田区沙头街道天安社区滨河大道与泰然九路交汇东北角处万科滨海置地大厦二十五层 2501、2502、2503、2504、二十四层 2403	0755-33315416

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

海港人寿 24 小时客服热线为：956010

（二）在线服务访问方式

1、关注“海港人寿微服务”官微，通过“客户服务”、“保单服务”进行访问。

2、登录公司官网，从“客户服务”栏进入“客户中心”、“服务指南”进行访问。

公司官网为：<https://www.harbourlife.com.cn/>

（三）理赔争议处理机制和 workflows

海港人寿已逐步建立并完善智能化理赔服务体系，涵盖微信、小程序、视频理赔等服务平台，为客户提供高效、便捷的服务。

理赔服务是公司履行保险合同、兑现承诺的过程，也是客户实现保险权益的途径。为了让客户享有更加便利透明的理赔服务，具体理赔服务的操作流程及相关其他服务如下：

1. 报案登记

客户在发生事故后应及时向保险公司报案。报案人的身份没有具体的限制，可以是被保险人本人，也可以是其他知情人。报案人可以通过联系保单服务人员、拨打 956010 客服热线、亲临公司客户服务柜台或通过登录“海港人寿微服务”微信公众号进行自助报案。

2. 准备材料

客户报案后，公司会记录报案信息并提供相应理赔提醒服务，按照事故类型告知报案人需要的理赔单证及如何进行

理赔申请。理赔申请所需资料清单可通过公司官网、或登录“海港人寿微服务”微信公众号进行查询了解。

3. 理赔申请

客户可以通过联系保单服务人员、亲临公司客户服务柜台或通过登录“海港人寿微服务”微信公众号自助申请。

4. 理赔审核

公司在收到客户的索赔资料后会尽快审核，如期间发现尚缺索赔资料或是需要身体检查，会及时与客户联系。

5. 结果通知

公司完成理赔案件审核后，会向客户告知理赔结果及发送《理赔结果通知书》。

6. 理赔付费

对于同意赔偿的理赔申请，公司会通过银行转账方式来支付理赔金。如果符合转账条件，公司将把保险金转账至客户指定的银行账户；对于转账失败的案件，请确认是否已授权领款账户、所授权账户所有人是否为被保险人（未成年人为其监护人）或受益人、所授权账户所属银行是否为公司可转账银行。

7. 理赔处理依据

理赔是保险公司履行合同义务的行为，它的依据是保险合同及保险相关法律。具体理赔结果及金额计算方法以条款约定为准。

8. 理赔进度查询

客户可以通过联系保单服务人员、拨打 956010 客服热线、亲临公司客户服务柜台或通过登录“海港人寿微服务”微信公众号自助查询。

9. 理赔服务咨询及异议反馈

客户如果有任何理赔服务问题咨询，或对理赔结果有异议，可以通过以下渠道进行咨询或反映诉求：1. 联系保单服务人员；2. 拨打 956010 客服热线；3. 亲临公司客户服务柜台进行当面沟通。

10. 理赔服务时效

对于申请材料齐全、事实清楚、责任明确，无须进一步调查核实的常规案件，公司将在 5 个工作日内结案。对于情形复杂，需要进一步调查核实事故情况的案件，最长结案时效不超过 30 日。

（四）理赔、保全等客户服务及投诉渠道

公司理赔渠道主要包括以下 4 种方式：

方式 1：通过“海港人寿微服务”微信公众号——“保单服务”——“理赔申请”；

方式 2：联系保单服务人员代为提交申请；

方式 3：拨打客服热线 956010/4006368888 报案申请；

方式 4：视频理赔申请。

公司保全服务渠道主要包括以下 4 种方式：

方式 1：通过“海港人寿微服务”微信公众号——“保单服务”点击“更多”找到对应功能：如满期金领取、贷款、红利领取等 33 个保全项目及功能；

方式 2：至我司各服务网点及银行服务网点申请办理；

方式 3：联系我司保单服务人员办理业务；

方式 4：视频保全申请。

公司投诉渠道主要包括以下 4 种方式：

方式 1. 电话受理

总公司消费者权益保护热线：956010/023-88025102

方式 2. 信函受理

投诉信函通讯地址：深圳市南山区粤海街道海德三道 1288 号航天科技广场 A 座 30 层，消费者权益保护部收，邮编：518054

方式 3. 线上受理

您可以使用微信扫描下方二维码或关注“海港人寿微服务”官微，并点击“消保直通车”反馈您的意见或投诉。



方式 4. 现场柜面受理

您可以亲临公司服务柜面投诉，各分支机构具体柜面地址可以通过官方网站或“海港人寿微服务”官微查询。

三、投保咨询方式、保单查询方式

1、投保咨询方式：956010

2、保单查询方式：（1）可进入海港人寿官方网站

（<https://www.harbourlife.com.cn>）→客户服务→保单查询，进行查询；（2）关注“海港人寿微服务”官方微信公众
号→客户服务/保单服务，进行查询。