

# 幸福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

所在地区	分支机构名称	办公地址	联系电话
北京	北京分公司	北京市东城区广渠门内大街43号5层43-（05）01室	010-67094550
陕西	陕西省分公司	西安市高新路2号西部国际广场东座第二十一层	029-68686023
深圳	深圳分公司	深圳市前海深港合作区南山街道桂湾三路91号景兴海上大厦6层604-608单元	0755-83554666
湖南	湖南省分公司	湖南省长沙市雨花区湘府中路18号德思勤城市广场B1栋18楼整层1817-1838号房屋	0731-88282900
安徽	安徽省分公司	安徽省合肥市政务区新城国际D幢38层	0551-65291795
上海	上海分公司	上海市静安区北京西路1399号23层A、B、C、D室	021-61031155
辽宁	辽宁省分公司	沈阳市浑南区营盘北街3号9层	024-83965858
重庆	重庆分公司	重庆市渝中区邹容路50号平街第五层	023-86769331
江苏	江苏分公司	江苏省南京市秦淮区中山南路8号苏豪大厦17层、10层（部分）	025-86905888
广东	广东分公司	广东省广州市黄埔区光谱中路11号云升科学园3栋06层01+02+06单位、B2层B2-03-01单元	020-28380123
大连	大连分公司	大连市沙河口区体坛路22号诺德大厦34层01单元	0411-88009000
甘肃	甘肃分公司	甘肃省兰州市城关区东岗西路450号附1号3层、4层、5层	0931-2158400
山东	山东分公司	济南市历下区文化西路15号千佛山大厦F6	0531-68613801
浙江	浙江分公司	浙江省杭州市西湖区西溪街道莫干山路231号广厦锐明大厦14楼	0571-28086666
福建	福建分公司	福建省福州市台江区宁化街道长汀街23号升龙环球大厦5层1-6、11单元	0591-88311088
湖北	湖北分公司	湖北省武汉市江汉区建设大道548、550、552、556号太平洋金融广场11层1101-1106室	027-65778668
青岛	青岛分公司	青岛市市北区延吉路76号6号楼中海大厦9层02、03单元	0532-66706626
苏州	苏州分公司	江苏省苏州市姑苏区干将西路1296号1幢22层2201、2202、2203、2204、2205室	0512-86669333
四川	四川分公司	成都市锦江区西沟头巷67号四川建行大厦27楼	028-65567999
河北	河北分公司	河北省石家庄市建设南大街150号国富华庭6号楼（国富大厦）14层和7层711、712室	0311-85908660
河南	河南分公司	河南省郑州市郑东新区商务外环3号中华大厦18层	0371-69066500
山西	山西分公司	山西省太原市杏花岭区新建路90号皇冠大厦第12、13层	0351-7877183

## 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

95560

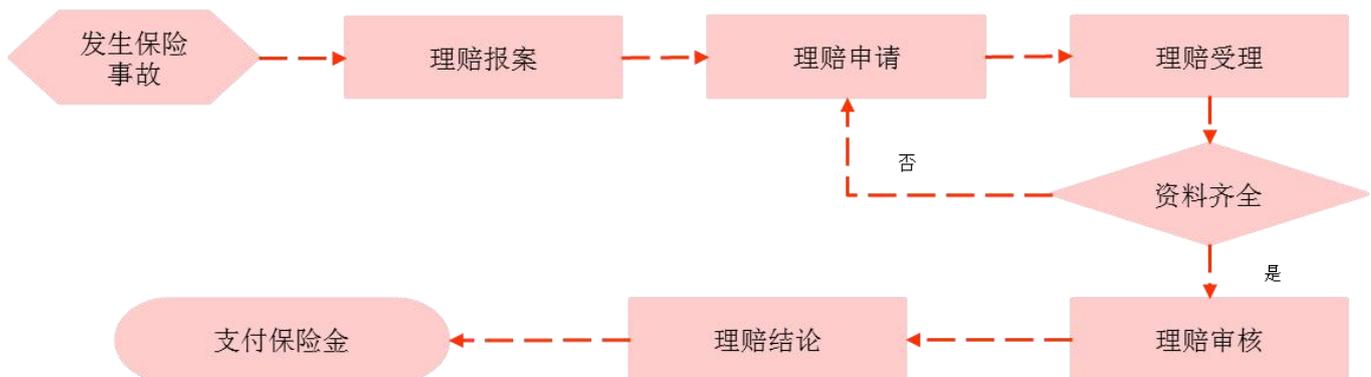
### （二）在线服务访问方式

- 1.公司官网：[www.happyinsurance.com.cn](http://www.happyinsurance.com.cn)
- 2.公司微信服务号：幸福人寿在线
- 3.公司微信订阅号：幸福人寿

### （三）理赔争议处理机制和工作流程

幸福人寿在所属机构均设有客服中心，并开通了 95560 服务热线。如产生理赔争议问题，客户可通过拨打全国统一客服电话或前往客服中心向公司进行咨询和反映相关问题。公司在收到相关信息后，会有专职的理赔工作人员与客户沟通，协商处理理赔争议相关问题。

#### 一、理赔流程



温馨提示：发生保险事故请及时拨打95560报案。

#### **（四）理赔、保全等客户服务及投诉渠道**

##### **1.理赔：**

您可以选择通过以下渠道提交理赔申请：

- 1、临柜办理：前往公司各营业网点临柜办理。
- 2、微信办理：关注公司官方微信公众号“幸福人寿在线”，通过服务－理赔服务办理。
- 3、空中客服办理：
  - (1)关注公司官方微信公众号“幸福人寿在线”，通过服务－空中客服预约办理；
  - (2)微信搜索小程序“幸福人寿空中客服”预约办理；
  - (3)拨打 95560 预约办理。
- 4、幸福 e 家办理：联系保单服务人员，通过幸福 e 家－理赔服务代为提交办理。
- 5、提交理赔申请后，您可以通过 95560、幸福人寿在线、公司营业网点等渠道查询理赔进度。

##### **三、服务时效：**

- (1)公司收到给付保险金的请求后，及时作出核定；情形复杂的，在三十日内作出核定，合同另有约定的除外。
- (2)索赔金额在 3000 元以下，事实清晰、责任明确，且无需调查的费用补偿型、定额给付型个人医疗保险理赔，资料齐全的，自申请之日起 3 日内结案。

## 2.保全：

产品类型	退保条件标准	申请人	应备文件	流程	时效
个人保险产品	保单生效后	投保人	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 解除合同通知书</li> <li>2. 保险合同（选择纸质合同需要提供，电子合同无需提供）</li> <li>3. 投保人有效身份证件</li> <li>4. 投保人银行卡</li> <li>5. 委托书、受托人有效身份证件（投保人委托他人代办时提供）</li> <li>6. 如投保人身故，还需要提供原投保人死亡证明、火化证明、户口注销证明、原投保人所有继承人签名的遗产继承声明、原投保人所有继承人有效身份证明文件、原投保人与所有继承人的关系证明</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 投保人可通过我公司各地区服务网点柜面提交退保资料，部分保单也可通过官方微信、空中客服、银行APP提交资料。</li> <li>2. 我公司收到投保人提交的退保资料后，如资料齐全，将立即受理，如资料缺失将及时一次性告知投保人办理退保所需要的全部材料。</li> <li>3. 我公司受理投保人退保申请后，将在7个工作日内处理完成。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 办理时效：我公司受理退保申请后，将在7个工作日内处理完成。</li> <li>2. 付款时效：自受理之日起 30日内向投保人退还保险费。根据投保人提供的银行信息一般在业务处理成功后3-5个工作日到账。</li> </ol>
团体保险产品	保单生效后	投保人	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 团体业务保全申请书（含已通知被保险人退保事宜说明）</li> <li>2. 经办人有效身份证件</li> <li>3. 委托书、受托人有效身份证件（投保人委托他人代办提供）</li> <li>4. 保险合同（选择纸质合同需要提供，电子合同无需提供）</li> <li>5. 根据人民银行相关要求，退费超过人民币1万元（含）需提供营业执照复印件、《非自然人客户受益所有人识别调查表》</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 投保人可以通过我公司各地区服务网点柜面提交退保资料。</li> <li>2. 我公司收到投保人提交的退保资料后，如资料齐全，将立即受理，如资料缺失将及时一次性告知投保人办理退保所需要的全部材料。</li> <li>3. 我公司受理投保人退保申请后，将在7个工作日内处理完成。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 办理时效：我公司受理退保申请后，将在7个工作日内处理完成。</li> <li>2. 付款时效：自受理之日起 30日内向投保人退还保险费。根据投保人提供的银行信息一般在业务处理成功后3-5个工作日到账。</li> </ol>

## 3.投诉渠道：

(1) 公司官网：登录 [www.happyinsurance.com.cn](http://www.happyinsurance.com.cn),进入官网首页“幸福服务-其他服务-咨询投诉”进行投诉。

(2) 微信渠道：登录公司“幸福人寿在线”微信公众号，进入“我们-联系我们”进行投诉。

(3) 电话受理：拨打全国统一客服电话 95560 进行投诉。

(4) 亲访受理：前往幸福人寿营业网点，提出咨询、投诉申请。

(5) 电子邮箱受理：向 [tousu@happyinsurance.com.cn](mailto:tousu@happyinsurance.com.cn) 邮箱发送电子邮件进行投诉。

### 三、投保咨询方式、保单查询方式

- (1) 微信渠道：登录公司“幸福人寿在线”微信服务号，进入“服务-服务大厅”菜单查询。
- (2) 电话方式：拨打全国统一客服电话 9556。
- (3) 公司官网：登录 [www.happyinsurance.com.cn](http://www.happyinsurance.com.cn), 进入官网首页“幸福服务-幸福E站通”登录查询。
- (4) 亲访方式：前往幸福人寿分支机构营业网点。
- (5) 服务人员：联系保单服务人员咨询。