

国富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	国富人寿广西分公司	广西南宁市青秀区中東路8号龙光世纪A座27层2701、2708室	0771-5723285
2	国富人寿贵州分公司	贵州省贵阳市云岩区大营路街道北京路九号贵阳医学院科技楼第7层	0851-88608110

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

400-694-6688；0771-5723168

（二）在线服务访问方式

我公司已实现在线投保、理赔、保单变更线上服务。

客户可通过微信搜索“国富人寿保险”或扫描下方二维码，关注我公司官方微信服务号。

我公司在线服务功能一般包括以下内容，不同产品及客户的服务内容会有差异，具体以我公司官方微信服务号中提供的服务为准。

1. 咨询服务：“国富人寿保险”公众号提供在线智能客服及人工客服。

2. 查询服务：包括保单信息查询、电子发票查询、万能账户查询、通知书查询等；

3. 变更服务：包括联系信息变更、账号信息变更、证件有效期变更、退保等；

4. 理赔服务：包括线上理赔报案、理赔申请、理赔查询、定点医院查询等；

5. 增值服务：包括健康服务和桂企保重大疾病产品专属服务；

6. 其他服务：包括续期交费、在线回访、保单签收等。

(三) 理赔争议处理机制和工作流程

理赔争议处理机制

理赔争议提出途径：若客户对理赔结果存在异议，可通过如下途径向我公司提出申诉：

(1) 客户可拨打我公司客服热线 400-694-6688；0771-5723168 进行申诉；

(2) 客户可亲临我公司各分支机构营业网点提出申诉；

(3) 委托代理人提出申诉。

理赔争议处理流程

(1) 提出申诉 —— 受理申诉 —— 双方协商 —— 达成一致 —— 结果反馈

(2) 提出申诉 —— 受理申诉 —— 双方协商 —— 协商无果 —— 仲裁诉讼

如果双方选择仲裁方式，应当达成仲裁协议并明确约定仲裁事项、仲裁机构。

三、投保咨询方式、保单查询方式

（一）投保咨询方式

1. 客户可拨打客服热线：400-694-6688；0771-5723168 进行咨询；

（二）保单查询方式

1. 官方网站查询：客户可登录国富人寿官方网站 www.e-guofu.com，在首页“客服中心”——“保单查询”进行查询并下载电子保单；

2. 官方微信公众账号查询：客户可微信关注“国富人寿保险”官方微信服务号，通过“服务大厅”——“个人中心”——“我的保单”进行查询并下载电子保单。