

中荷人寿保险有限公司

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

分支机构	营业场所地址	联系电话
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
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
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
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
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
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
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
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
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
中荷人寿保险有限公司河北分公司	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
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

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

400-816-1688

（二）在线服务访问方式

您可以拨打公司全国统一客户服务电话 400-816-1688

或登录公司官网 <http://www.bob-cardif.com/>

客户投诉渠道和投诉处理程序

1) 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。

2) 投诉处理程序:

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。

3) 客户投诉处理流程:

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。

三、投保咨询方式、保单查询方式

投保咨询方式参见客户服务及投诉方式。

网上投保为您提供电子保单, 投保后中荷人寿将向您投保时预留的电子邮箱中发送电子保单; 您也可关注“中荷人寿在线”微信公众号, 自行进行查询、下载电子保单。电子保单与纸质

保险单具有同等的法律效力。请您在保单犹豫期之后，致电客服专线 4008161688 申请您的纸质发票或关注“中荷人寿在线”的个人中心-保单服务-电子发票，自助开具电子发票。