

弘康人寿保险股份有限公司信息披露

一、经营区域：北京、河南、江苏、上海

序号	机构名称	办公地址	电话号码
1	总公司	北京市朝阳区建国路甲 92 号-4 至 24 层内 13 层 1304-1311、1318、14 层 1404-1407	010-85660977
2	河南分公司	河南省郑州市郑东新区地润路 18 号 A 座五层 511 房	0371-89913690
3	江苏分公司	江苏省南京市建邺区庐山 168 号新地中心二期 603	025-58058027
4	上海分公司	中国（上海）自由贸易试验区浦电路 438 号 803 室	021-58878880

二、客服及投诉方式

客服电话：4008500365（人工服务时间：法定工作日 8:45-17:30）

投诉渠道：①投诉电话 4008500365（人工服务时间：法定工作日 8:45-17:30）；

②官网投诉：官网首页最下方“投诉与建议”；

③微信公众号“弘康人寿”-“客户服务”-“投诉与建议”；

④亲临其面。

投诉处理流程：



理赔流程：

（1）报案——请于出险后 10 日内报案。拨打客户服务热线 4008-500-365 或登录弘康人寿官网(www.hongkang-life.com)-点击【客户服务】-【理赔服务】。

（2）受理——准备理赔材料并提交，请填写《理赔申请书》等并亲笔签名，与其他理赔资料一并递交至弘康人寿，上述理赔申请资料不完整的，我们将一次性通知申请人补充提供有关资料，资料补充齐全后正式受理理赔申请。

（3）审核——依据法律及合同约定判定是否可以赔付，对于无法赔付的，将在作出核定之日起 3 日内向申请人发出拒绝给付保险金通知书并说明理由。

（4）结案——经审核可以赔付的，将在 10 日内，履行给付保险金义务。

理赔争议处理：

1.客户不满理赔结论，发生争议后拨打客服热线 4008500365 或亲至我司柜面，我们会向客户解释理赔结论；

2.经我们解释后仍不满意的,客户需要提交申诉材料并发起理赔申诉；

3.我们会根据客户提交的资料，核实客户申诉要求是否合理，并在 30 日内反馈客户。

三、投保咨询方式、保单查询方式

我司可以为您提供在线投保、核保、回访、保全、退保等在线服务。如线上服务内容无法满足您的需求，请致电保险公司客服电话 4008-500-365（人工客服工作时间：08:45-17:30）或亲至保险公司柜面，我司将第一时间受理。

投保成功后我司向您的电子邮箱发送电子保单（为保障您的权益，请您务必正确填写邮箱地址），并将电子保单发出日作为保单签收日（签收日起开始计算犹豫期），电子保单和纸质保单具有同等法律效力。您也可以登录弘康官网、弘康人寿公众号，对电子保单进行查询并下载。如需要纸质保单可在“弘康人寿”公众号申请后免费寄发，如需要发票请联系客户服务热线 4008-500-365。

四、针对消费者个人信息、投保交易信息和交易安全的保障措施

我们严格遵守现行的关于个人信息、数据及隐私保护的法律法规，采取充分的技术手段和制度管理，保护您提供给我们的个人信息、交易信息和隐私不受到非法的泄露或披露给未获授权的第三方。

5、自营网络平台在中国保险行业协会官方网站上的信息披露访问链接

<https://www.hongkang-life.com/hongkang/index.html>