

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

序号	机构名称	办公地址	电话号码
1	中荷人寿保险有限公司大连分公司	辽宁省大连市中山区中山路136号希望大厦7层	0411-39861601
2	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室及5层505室、13层1301-1310室、14层1401-1410室、15层1501-1510室	010-65216688
3	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
4	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
5	中荷人寿保险有限公司河南省分公司	郑州市郑东新区九如路51号1号楼3楼整层	0371-60125555
6	中荷人寿保险有限公司安徽省分公司	安徽省合肥市庐阳区临泉路7363号正奇金融广场A座12层、A座底商-104、商-105、商-106、5层501	0551-65666000
7	中荷人寿保险有限公司天津分公司	天津市南开区长江道与南开三马路交口融汇广场3-1-901	022-58037999
8	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、	021-60362999

		604 室	
9	中荷人寿保险有限公司江苏分公司	南京市建邺区庐山路 248 号 4 号楼 1201-1208、1402、1403、1404 室	025-85875888
10	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 单元	0311-86755055

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

全国统一客服电话及投诉电话为 4008161688

（二）在线服务访问方式

（1）保单服务：

您可以通过中荷人寿微信公众号“中荷人寿在线”办理相关保单业务。

若通过亲至中荷人寿服务柜面办理相关保单业务，您可提前致电中荷人寿 24 小时全国统一客户服务专线 400-816-1688 咨询所需申请材料。

（2）保单申请：

通过互联网投保将为您提供电子保单，根据《中华人民共和国民法典》第四百六十九条规定，数据电文是合法的合同表现形式，电子保单与纸质保单具有同等法律效力。您可以关注微信公众号“中荷人寿在线”下载您的电子保单，进入“个人中心-保单服务-查询服务-我的保单-下载电子保单”。也可以在通过微信公众号“中荷人寿在线”

申请纸质保单，进入“个人中心→保单服务→纸质保单申请→选取保单→填写收件人信息→确认提交”。

（3）续期服务：

请您在保险单应交日之前将足额保费存入投保时指定的银行账户，并及时查阅转账结果，避免因无法成功转账，导致保险合同效力中止或解除。如果您需要变更交费账号，请通过微信公众号“中荷人寿在线”或致电中荷人寿 24 小时全国统一客户服务专线 400-816-1688 进行变更，变更生效后即可通过新账号在宽限期内交费。

（三）理赔争议处理机制和 workflow

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。

（四）理赔、保全等客户服务及投诉渠道

在银行投保的中荷人寿保险产品目前无法实现全流程线上服务，部分无法在线完成核保、保全、理赔等保险业务活动的，可以联系中荷人寿分支机构进行线下办理，或拨打中荷人寿 24 小时全国统一客户服务专线 400 816 1688 进行咨询。

三、投保咨询方式、保单查询方式

1.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。

2.如您需要提供保险费发票可通过拨打 24 小时客服专线 4008161688 提出申请。