

国联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	江苏分公司	江苏省南京市建邺区庐山路248号金融城4号楼21楼（2101室、2102室、2103室、2104室、2105室、2106室、2107室、2108室）	025-86261306
2	安徽分公司	安徽省合肥市庐阳区蒙城北路111号1楼119、120室，22楼、23楼	0551-65903117
3	湖北分公司	湖北省武汉市武昌区中北路217号天风大厦2#楼8层1、2、3、4号	027-87710775

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

95570 或 4008-888-000

（二）在线服务访问方式

客服电话（95570 或 4008-888-000）、登录公司官网（<https://www.guolian-life.com>）和“国联人寿”微信公众号。

（三）理赔争议处理机制和工作流程

理赔争议处理机制：在合同履行过程中，如发生争议的，可先行协商解决，双方发生争议不能协商解决的，可以达成仲裁协议通过仲裁解决，也可依法直接向法院提起诉讼。

理赔条件及流程：对于发生了保险责任约定的保险事故（保险责任详见保险条款），客户可按以下流程申请理赔：

1、报案

被保险人出险后，可拨打客服电话（客服电话：95570 或 4008888000）、关注国联人寿微信公众号或咨询柜面工作人员及时报案。会有专门人员指导您正确收集申请理赔所需的材料，给您提供必要的协助。

2、理赔申请

您可以通过微信公众号或至服务柜面，根据被保险人出险情况向保险公司提交相关理赔申请材料。

3、受理及审核

保险公司受理理赔申请材料后，审核是否属于保险责任。简单案件不超过3个工作日结案，常规非调查案件不超过5个工作日结案，常规调查案件不超过10个工作日结案，疑难复杂案件不超过30日结案。

4、保险金给付

审核通过的，保险公司会在1-2个工作日内通过转账方式支付保险金至被保险人或受益人账户。

（四）理赔、保全等客户服务及投诉渠道

客服电话：95570 或 4008-888-000

在线服务访问方式：

1、登录 <https://www.guolian-life.com>，选择“客服

中心”，点击“咨诉服务”——“咨询投诉”填写相关信息进行服务咨询。

2、通过“国联人寿”微信公众号“国联人寿”——“在线客服”或者首页对话框进行在线咨询。

3、通过“国联人寿”微信公众号“微服务”——“咨诉服务”填写相关信息进行服务咨询。

三、投保咨询方式、保单查询方式

投保咨询方式：

(一) 客户电话：95570 或 4008-888-000

(二) 通过“国联人寿”微信公众号“国联人寿”——“在线客服”或者首页对话框进行在线咨询。

(三) 通过“国联人寿”微信公众号“微服务”——“咨诉服务”填写相关信息进行服务咨询。

保单查询：

(一) 国联人寿官网 (www.guolian-life.com) ——快捷服务——保单查询，输入客户个人信息，查询保单信息。

(二) 国联人寿官微——微服务——我的保单，点击查询保单信息。