

中意人寿保险有限公司

一、合作机构名称

中意人寿保险有限公司

二、业务合作范围

保险产品代理销售

三、合作起止时间

2023年9月14日-至今

四、保险产品及保单的查询和验真途径

1、产品查询

我行代销的保险产品均在国家金融监督管理总局的网站上可以查询到产品备案信息。国家金融监督管理总局官网查询网址为：<https://www.nfra.gov.cn/cn/view/pages/index/index.html>；查询途径为：进入国家金融监督管理总局官网--在线服务--查询服务--人身险公司备案产品目录查询。输入“保险公司名称、保险产品名称”，点击“开始搜索”。

2、保单的查询和验真途径

电子保单查询：

(1) 关注微信中意人寿服务号——“中意人寿”——“服务”——“中意微服务”——“保单”——“查看电子保单”。

(2) 下载掌上中意 APP——“我的保单”——选择具体保单——“查看电子保单”。

电子保单验证：进入中意人寿官网（网址：www.generalichina.com）——“客户服务”——“个人客户服务”——“业务办理”——“电子保单验真”——请您上传需要验真的 PDF 文档——点击“提交验证”。

五、理赔流程及处理机制

(一) 理赔流程



(二) 理赔流程说明

1、报案：

- 1) 保险事故发生后，请尽快通知我公司。
- 2) 报案内容：出险人基本信息（姓名、证件号、客户号等），联系方式；投保信息，保单号；事故信息（时间、地点、原因、事件进展、被保险人状况、就诊医院等）；报案人的姓名、联系电话、与出险人关系等。

3) 报案方式：投保人、被保险人、受益人或其它知情人在保险事故发生后，可通过下列方式通知本公司：

(1) 拨打我公司全国服务热线 956156 进行理赔报案。

(2) 通知您的保险营销员或代理机构协助传达报案。

(3) 登陆我司网站 <https://www.generalichina.com>，在理赔报案登记表中作相关登记。

(4) 亲临公司客户服务中心，客服人员会协助您办理理赔报案。 中意人寿服务人员会认真记录客户报案信息，并解答客户的疑问。

2、准备理赔资料，提交理赔申请：

1) 理赔资料：出险后请妥善保管好所有相关的证明、资料，具体请参照《保险金申请资料参照表》要求。

2) 理赔的诉讼时效：根据《中华人民共和国保险法》规定，人寿保险以外的其他保险的被保险人或者受益人，向保险人请求赔偿或者给付保险金的诉讼时效期间为二年，自其知道或者应当知道保险事故发生之日起计算。人寿保险的被保险人或者受益人向保险人请求给付保险金的诉讼时效期间为五年，自其知道或应当知道保险事故发生之日起计算。

3) 《理赔资料签收单》或接收回执：中意人寿在受理理赔申请时将向申请人（本文中“申请人”，指保险合同的被保险人、保险金受益人、保险金继承人，下同）出具《理赔资料签收单》或接收回执，请妥善保存。

3、理赔审核：

1) 理赔审核：中意人寿在收到客户的理赔申请后，会依据保险合同及保险相关法律，确定保险公司应否承担保险责任及应承担多大的责任。

2) 理赔照会：对于理赔审核过程中发现需要客户配合的情况，如缺少必须理赔资料、需要进行理赔体检等情况，中意人寿理赔人员会一次性通知申请人补充必须理赔资料和证明、进行理赔体检等。

4、理赔结案：

1) 理赔结论：中意人寿在进行理赔审核后得出对理赔案件的最终结论。

2) 理赔通知：中意人寿会出具书面理赔决定通知书告知申请人理赔结论，如申请人在中意人寿留有手机号码，也会收到理赔短信通知。

3) 理赔款支付：中意人寿将按申请人指定的银行账户划转理赔款项。

4) 理赔资料返还：在理赔结案后中意人寿将返还非必须留存资料。

5. 理赔款查收、返还资料领取：

1) 申请人在接到理赔通知三个工作日后可进行理赔款转账查询。

2) 申请人持《理赔资料签收单》领取返还的理赔资料。

6. 理赔时限：

1) 我们在收到保险金给付申请书及合同约定的证明和资料后，将在 5 日内作出核定；情形复杂的，在 30 日内作出核定。

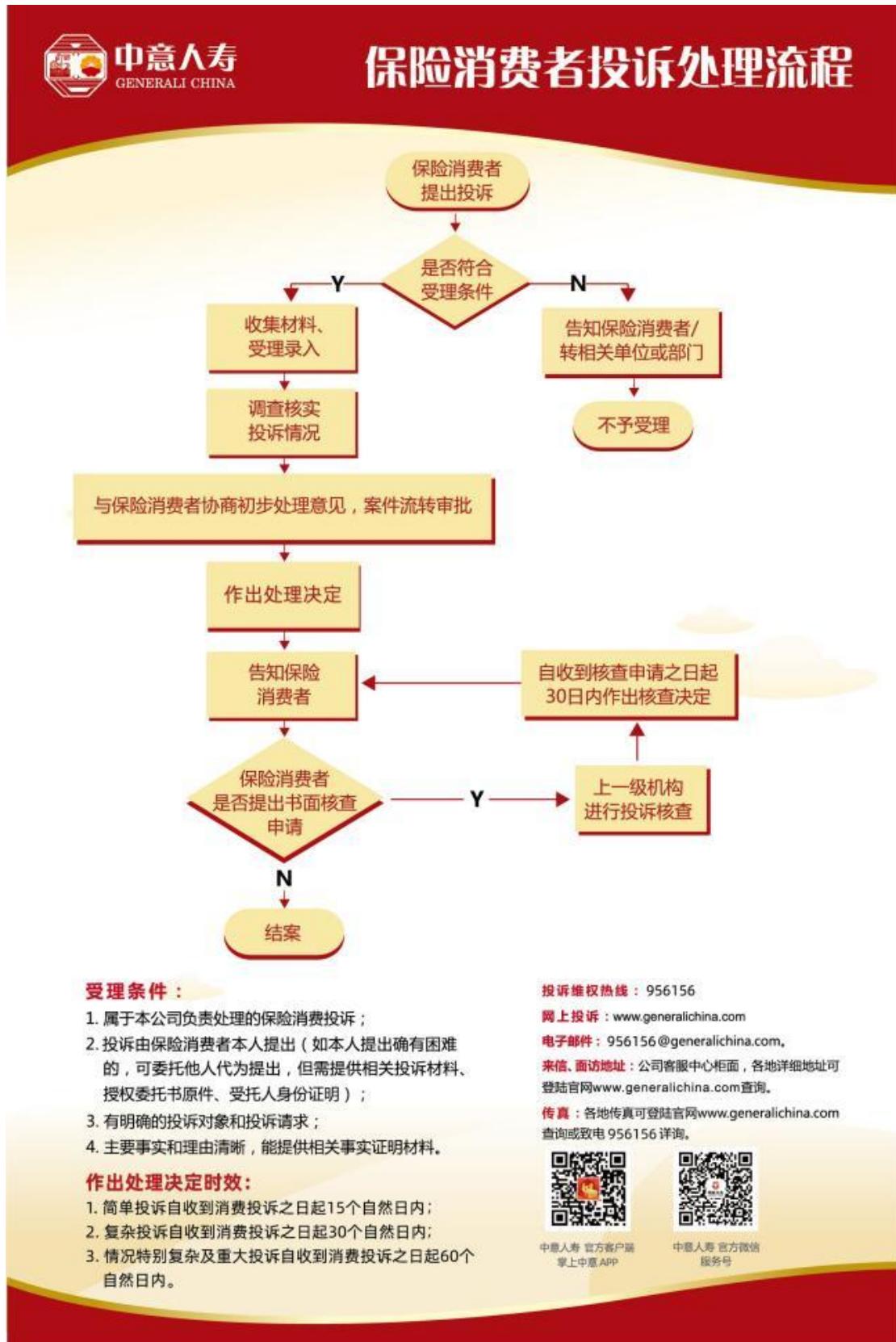
2) 对 10 日内不能确定是否属于保险责任或不能确定给付金额的申请，我们将在证明和资料齐全后第 10 日之前将进展情况通知申请人，并说明可能需要的时间。

3) 对属于保险责任的，我们在与受益人或其他有权领取保险金的人达成有关给付保险金数额的协议后 10 日内，履行给付保险金义务。对不属于保险责任的，我们自作出核定之日起 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) 我们在收到保险金给付申请书及有关证明和资料之日起 60 日内，对给付保险金的数额不能确定的，根据已有的证明和资料可以确定的数额先予支付；我们最终确定给付保险金的数额后，将支付相应的差额。

六、投诉流程及处理机制

(一) 投诉指南



(二) 投诉处理

1. 畅通各类投诉渠道。客户可通过官网、信函、传真、电子邮件等方式提出保险消费投诉，也可以通过“中意人寿”公众号及“掌上中意”APP在线客服、致电公司全国客服热线或亲至公司柜面提出投诉。

2. 明确投诉处理时限。公司遵循公平、公正、依法保护消费者合法权益的原则，快速响应，妥善处理客户投诉。对于事实清楚、争议情况简单的消费投诉，公司自收到消费投诉之日起 15 日内作出处理决定并反馈投诉人；情况复杂且确实无法在 15 日内作出处理决定的，公司自收到消费投诉之日起 30 日内作出处理决定并反馈投诉人；情况特别复杂或者有其他特殊原因的，公司最长自收到消费投诉之日起 60 日内作出处理决定并反馈投诉人，期间公司定期与投诉人沟通反馈处理进展。

3. 对处理决定有异议可申请核查。投诉人对处理决定有异议的，可于收到投诉处理决定之日起 30 日内，向作出处理决定的上一级机构提出书面核查申请。核查机构自收到核查申请之日起 30 日内做出核查决定并告知投诉人。

七、保全服务及联系方式

(一) 保全服务

(1) 快速受理。对于个险客户，资料齐全、符合合同约定条件的，公司自收到保全申请之日起 1 个工作日内完成受理。

(2) 及时处理。个险客户，不涉及保险费交纳及照会处理的保全申请，公司自受理申请次日起 1 个工作日内处理完毕；涉及保险费交纳及照会处理的保全申请，公司自投保人交纳足额保险费或回复照会之日起 2 个工作日内处理完毕。团体保险客户，公司自受理申请次日起 5 个工作日内处理完毕（合同另有约定的除外）。

(二) 理赔、保全等客户服务及投诉渠道，相关联系方式：

全国客户服务热线：956156；

在线服务访问方式：全国服务热线 956156，“中意人寿”公众号及“掌上中意”APP 在线客服。

中意人寿官方微信号：中意人寿

投诉邮箱：956156@generalichina.com

公司信息披露网址：中意人寿官方网站：www.generalichina.com

八、省级分支机构和落地服务机构清单(自治区、直辖市、计划单列市)：

机构名称	办公地址	电话号码
中意人寿保险有限公司北京市总部	北京市朝阳区光华路 5 号院 1 号楼 12 层 1501 和 13 层 1601	010-58763988
北京分公司	北京市朝阳区建国门外大街甲 6 号 1 幢 6 层	010-59303388
黑龙江省分公司	黑龙江省哈尔滨市道里区丽江路 258 6 号 AB 栋 A 区单元 25 层 1-7 号	(0451) 51537111
四川省分公司	成都市锦江区红星路三段 1 号 IFS 国际金融中心二号办公楼 23F	028-86890888
山东省分公司	济南市市中区经七路 156 号国际财富中心 10 层	0531-66688688
上海分公司	上海市虹口区吴淞路 218 号宝矿国际大厦 20 层	021-61055588
陕西省分公司	西安市莲湖区高新二路一号招商银行大厦 9 层、14 层 11405 室	029-68669188
深圳分公司	深圳市福田区华强北街道华航社区华富路 1018 号中航中心西座 3201 之 0 1-06A、08 单元	0755-66862888
广东省分公司	广东省广州市天河区珠江东路 6 号广州周大福金融中心 18 楼	020-83278888
江苏省分公司	江苏省南京市鼓楼区集庆门大街 272 号 2 幢 31 层 3105-3106 室、32 层	025-86903888

辽宁省分公司	沈阳市沈河区青年大街 1 号沈阳市府恒隆广场办公楼 1 座 11 层	024-31289648
湖北省分公司	湖北省武汉市江汉区建设大道 737 号广发银行大厦 31 层	027-59258888
河南省分公司	河南省郑州市河南自贸试验区郑州片区（郑东）金水东路 51 号楷林商务中心 7 座 9 层	0371-53606888
浙江省分公司	浙江省杭州市上塘路 15 号武林时代商务中心 7 楼以及 8 层 05、06 室	0571-26201888
福建省分公司	福建省福州市鼓楼区古田路 60 号福晟财富中心 8 楼	0591-38379888
重庆分公司	重庆市江北区江北嘴聚贤岩广场 9 号国华金融中心 A 塔 26 楼	023-89197888
河北省分公司	河北省石家庄市桥西区自强路 118 号中交财富中心 T1、T2 商务办公楼 1 单元 8 层 801、802、803	0311-89866000

温馨提示：

中意人寿保险有限公司将及时更新上述信息，如遇未能更新情况，请访问官网进行查询。官网地址 <https://www.generalichina.com>