

国民养老保险股份有限公司

一、合作机构名称

国民养老保险股份有限公司

二、业务合作范围

保险产品代理销售

三、合作起止时间

2022 年 12 月 28 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

国民养老保险官网—客服中心—保单查询 <https://www.guominpension.com>

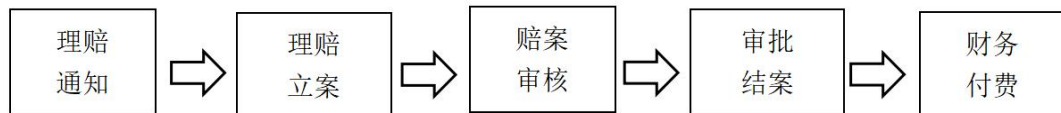
电子保单查询：国民养老保险官方微信号“国民养老保险”——“服务大厅”——“保险服务”——“我的保单”：电子保单下载。

五、理赔流程及处理机制

理赔通知

- 1、及时通知：及时通知是实现快速理赔的前提，您、被保险人或受益人在知道保险事故发生后应在 10 日内拨打本公司客服热线 4001010011 进行通知，以便我们及时提供理赔服务。
- 2、准确通知：通知时需提供保单号、被保险人姓名、出险时间、地点、事故原因、过程、目前状况、就诊医院、联系电话、通知人与被保险人的关系等信息。

理赔基本流程



六、投诉流程及处理机制

【消费投诉受理途径】

您可向我们致电反馈您的诉求：全国统一客户服务与维权热线 400-101-0011。

您可通过我公司官方微信公众号“国民养老保险”——【享·服务】——在线客服，反馈投诉信息。

【需要您提供的投诉材料】

您的基本信息：姓名、身份信息、联系方式；

若为法人机构，则需提供法人或者其他组织的名称、住所、统一社会信用代码，法定代表人或者主要负责人的姓名、身份信息、联系方式，法人或者其他组织投诉代理人的姓名、身份信息、联系方式、授权委托书等。

被投诉人的基本信息：被投诉人的身份、被投诉保险机构名称。

投诉请求、主要事实和相关依据。

提交书面材料的，应当由投诉人签字或者盖章。

提示：消费者提出投诉存在不便的，可提供经消费者亲笔签名或者盖章的授权委托书原件，受托人身份证明和有效联系方式，由受托人代为投诉。

七、保全服务及联系方式

(一) 保全变更流程

- 1、 官微自助办理：登录 “国民养老保险” 公众号→服务大厅→选择对应保全项
- 2、 客服热线办理：致电客服→身份核实→在线申请
- 3、 3、临柜办理：亲临柜面 → 一对一服务 → 现场办理

(二) 保全服务时效

- 1、 材料齐全、符合要求的保全申请，我们将在 2 个工作日内完成受理。
- 2、 保全申请材料不齐全或不符合要求的，我们将自收到保全申请之日起，5 个工作日内一次性通知您。
- 3、 不涉及保险费缴纳的保全申请，我们将在 5 个工作日内处理完毕；涉及保险费缴纳的保全申请，我们将在您成功足额缴费后，5 个工作日内处理完毕。
- 4、 如果由于特殊原因无法按时完成的，我们会及时向您说明原因并告知处理进度。

(三) 注意事项

- 1、 请您根据页面提示或客服语音提示准备相应保全材料。
- 2、 如您存在保全方面的疑问，请拨打本公司客服热线 4001010011 进行咨询

(四) 理赔、保全等客户服务及投诉渠道，相关联系方式

客户服务热线：4001010011；

在线服务访问方式：

国民养老保险官方微信信号 “国民养老保险”

公司信息披露网址：

<https://www.guominpension.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
国民养老保险股份有限公司浙江省分公司	浙江省杭州市拱墅区远洋国际中心 2 号楼（座）1203-1207 室	0571-28168960
国民养老保险股份有限公司山东省分公司	山东省济南市历下区山左路 18 51 号央企总部基地 19 层 1901	0531-61308660
国民养老保险股份有限公司四川省分公司	四川省成都市锦江区盐道街 3 号财富支点大厦〔27〕层〔270 1、2705-2709〕单元	028-66350001
国民养老保险股份有限公司重庆市分公司	重庆市渝中区民族路 188 号重庆环球金融中心 39A 层第 1、5、6 单元)	023-61611011
国民养老保险股份有限公司上海市分公司	上海市徐汇区虹桥路 3 号 17 层 1702-1708 室	021-31373988
国民养老保险股份有限公司广东省分公司	广东省广州市黄埔区黄埔大道东 888 号 12 楼 1201-1202 单元	020-82879160

温馨提示：

国民养老股份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.guominpension.com>