国富人寿保险股份有限公司线上服务情况说明

一、分支机构信息

我公司目前在广西壮族自治区、贵州省设有分支机构，分支机构信息详见附件一。如在未设立分支机构的区域投保可能存在服务不及时、不到位的问题，我公司将通过电话服务、线上服务等方式满足您的服务需求。

二、客户服务及投诉方式

（一）客服热线：

客服电话：400-694-6688；0771-5723168

公司客服意见箱： service@e-guofu.com

人工客服在线时间：09:00 至 18:30（工作日），非人工服务时间客户均可语音留言

（二）投诉渠道：

电话投诉：客户可拨打我公司客服热线进行投诉，公司受理投诉电话：400-694-6688；0771-5723168。

官网投诉：客户可登录我公司官网 www.e-guofu.com，在首页“客服中心”——“消费者权益保护” ——“咨诉服务” ——“在线投诉建议”中进行投诉。

官微在线投诉：关注“国富人寿保险”微信号，点击下方菜单“服务大厅”——“在线客服”——输入“人工客服”。

邮件投诉：客户可发送邮件至公司客服邮箱 service@e-guofu.com 进行投诉。

线下投诉：客户可亲临上述列明的我公司各分支机构营业网点进行投诉。

（三）投诉处理程序：

如客户对我公司保险产品、销售或服务方面存在不满或疑义，可通过电话、电子邮件或至当地机构营业场所柜面向公司提出建议或投诉。

为更好地解决客户遇到的问题，我们将按以下流程处理。

温馨提示：请您准确提供您的联系方式及您的身份证件号，以便我公司服务人员及时确认您的信息，并及时联系您提供服务。

01

信息登记

我们将对您反映的事项进行登记，如有需要补充了解的信息和资料将及时联系您。

02

调查核实

收到您反映的事项后，我们将进行调查、核实，期间可能会与您联系核实相关细节。

03

告知处理决定

自收到您反馈之日起 15 日内做出处理决定并告知，特殊或复杂情况下可能适当延期，我们将会及时通知您。

注： 若您对我公司各分支机构的处理结果有异议可在收到处理决定之日起 30 日内向总公司申请核查，您可将核查申请发送至 电子邮箱：service@e-guofu.com

纠纷调解：如需通过调解方式解决纠纷，可向广西保险纠纷人民调解委员会提出申请。联系电话：0771-5775233

二、在线服务访问方式

我公司已实现在线投保、理赔、保单变更线上服务。

客户可通过微信搜索“国富人寿保险”或扫描下方二维码，关注我公司官方微信服务号。

我公司在线服务功能一般包括以下内容，不同产品及客户的服务内容会有差异，具体以我公司官方微信服务号中提供的服务为准。

1. 咨询服务：“国富人寿保险”公众号提供在线智能客服及人工客服。
2. 查询服务：包括保单信息查询、电子发票查询、万能账户查询、通知书查询等；
3. 变更服务：包括联系信息变更、账号信息变更、证件有效期变更、退保等；
4. 理赔服务：包括线上理赔报案、理赔申请、理赔查询、定点医院查询等；
5. 增值服务：包括健康服务和桂企保重大疾病产品专属服务；
6. 其他服务：包括续期交费、在线回访、保单签收等。

四、理赔服务流程及争议处理机制

（一）、理赔服务流程

1.理赔报案

保险事故发生后，相关知情人及时将该保险事故情况通知我公司，可通过以下方式进行报案：

（1）致电 400-694-6688 或当地理赔服务电话报案；

（2）向您的保险代理人报案；

（3）到我公司柜台报案；

（4）关注“国富人寿保险”微信公众号报案。

2.索赔申请

我公司接收保险理赔申请权利人或代理人提交理赔申请资料，申请方式及所需材料如下：

申请人：医疗、重疾、残疾、轻症等非身故保险金由被保险人本人提出理赔申请。身故保险金由指定受益人提出申请，未指定受益人的由被保险人的法定继承人（通常为父母、配偶、子女）提出理赔申请。受益人为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的，由其法定监护人提出理赔申请。

申请方式：

（1）向我公司报案后，专业理赔服务顾问指导您收集资料和申请理赔；

（2）申请人可以到我公司柜面申请；

（3）申请人可以通过“国富人寿保险”微信公众号提交申请。

理赔所需资料见下方展示。

3.审核

我公司依据保险合同及相关法律对您提交的理赔申请进行审核并出具理赔结论

（1）一般理赔案件 5 个工作日内做出理赔结论；情形复杂的案件，30 日内做出理赔结论。

（2）如需补充说明或提交证明材料等，我公司将及时一次性通知您。

4.结案支付

告知客户理赔结果，属于保险责任的案件将及时支付保险金。

我公司将及时通知您理赔结果，属于保险责任的案件将及时支付保险金。

若受益人资金账户信息有误，我们将及时通知您补正。

客户可能会收到关于理赔服务的电话回访，在接到电话回访时希望客户提出宝贵的意见。

（二）、理赔所需资料

理赔申请时需提供**基本资料**和**保险事故相关资料**，具体请按以下要求提供：

资料类型	**申请类型**	**所需资料名称**（若合同另有约定，以合同约定为准）
基本资料（所有申请类型均需提供）		1.理赔申请书（我公司提供格式单证，由申请人填写并签名） 2.被保险人、受益人有效身份证件(1)及关系证明(2) 3.受益人银行卡或存折复印件
保险事故相关资料	医疗	4.诊断证明、出院小结(3)、门急诊病历（申请门急诊医疗补偿时提供） 5.发票(4)及费用清单/处方
	身故	4.死亡证明(5)、户口注销证明、火化证明（提供其中两项） 5.个人税收居民身份声明文件（我公司提供格式单证，所有受益人均需签署）
	重疾	4.诊断证明、出院小结或门急诊病历 5.病理报告或其他确诊重大疾病所需资料
	残疾/全残	4.诊断证明、出院小结或门急诊病历 5.残疾鉴定文件(6)

	轻症/中症/特定疾病	4.诊断证明、出院小结或门急诊病历 5.病理报告或其他确诊轻症/中症/特定疾病所需资料

1. 资料注释：上面表格中带标识的资料按对应序号作如下解释。

（1）有效身份证件：主要包括身份证、户口薄（未成年人未办理身份证时）、军人证等。

（2）关系证明：由法定监护人提出申请的，应提供能证明监护关系的相关证明文件，如户口本/出生证明等；由法定继承人提出申请的，应提供《家庭关系证明》（我公司可提供格式单证）；由配偶作为指定受益人申请身故保险金的，应提供结婚证或户口本等关系证明。

（3）出院小结：住院时需提供；若出院小结有治疗医院盖章，可免提供诊断证明。（4）发票：申请费用医疗补偿时需提供原件，若已通过其他途径报销，可提供由报销单位盖章确认的发票复印件和报销明细。（5）死亡证明：主要包括由医疗卫生单位开具的死亡医学证明、公安司法部门出具的死亡证明、法院判决书等。（6）残疾鉴定文件：鉴定前请您联系我公司理赔人员，我们将指导并协助您进行相关鉴定。

2. 其他说明：除以上资料外，申请人还应根据以下情况提供相应的资料。

1) 如依据上述资料仍无法认定保险责任的，应提供与保险事故有关的其他证明和资料（若有），具体以合同约定为准。

2) 意外事故证明：因意外导致的保险事故，且由公安机关等国家行政机关处理的，请提供相应的事故报告：如公安局证明、交通事故责任认定书、消防局事故证明等；工伤的应当提供工伤事故报告。

3) 失能豁免理赔：申请失能、豁免理赔所需的保险事故相关资料具体按照引起失能和豁免责任的原因（身故、重疾、残疾等）对应的资料进行提供，申请失能的还需提供能证明失能的鉴定文书或其他资料。

4) 境外出险理赔：对于境外出险案件还需提供出险人合法的出入境证件（护照与签证）；如果出险人在境外发生死亡、残疾及重大疾病的保险事故，其所提供的死亡证明、残疾鉴定书及重大疾病的确诊诊断书等相关证明材料须经我国驻当地所在国使领馆的确认。各种医疗费用型的险种一般不承担境外的保险责任，合同另有约定除外。

5) 其他关系声明：单份保险合同单个被保险人、受益人或者法定继承人领取的保险金金额大于等于 1 万元，且无其他资料证明投保人与被保险人、受益人之间的关系，还需提供《投保人与被保险人、受益人的关系声明》（我公司提供格式单证）。

6) 理赔授权委托书：多个受益人委托其中一个受益人领取理赔款的，只需提供一份理赔申请书（由受托的受益人作为申请人填写并签名），同时应当提供《理赔授权委托书》（我公司提供格式单证，由所有受益人填写并签名）。

7) 受益人约定书：若存在多个受益人，且合同未约定受益比例的，由所有受益人签署受益人约定书（我公司提供格式单证，由所有受益人填写并签名）。

注：委托他人办理时，需在理赔申请书上填写委托声明，并提供受托人有效身份证件

（三）理赔争议处理机制

1.理赔争议提出途径：

若客户对理赔结果存在异议，可通过如下途径向我公司提出申诉：

（1）客户可拨打我公司客服热线 400-694-6688；0771-5723168 进行申诉；

（2）客户可亲临我公司各分支机构营业网点提出申诉；

（3）委托代理人提出申诉。

2.理赔争议处理流程：

（1）提出申诉 —— 受理申诉 —— 双方协商 —— 达成一致 —— 结果反馈

（2）提出申诉 —— 受理申诉 —— 双方协商 —— 协商无果 —— 仲裁诉讼

如果双方选择仲裁方式，应当达成仲裁协议并明确约定仲裁事项、仲裁机构。

五、投保咨询方式、保单查询方式

（一）投保咨询方式

1.客户可拨打客服热线：400-694-6688；0771-5723168 进行咨询；

（二）保单查询方式

1.官方网站查询：客户可登录国富人寿官方网站 www.e-guofu.com，在首页“客服中心”——“保单查询”进行查询并下载电子保单；

2.官方微信公众号查询：客户可微信关注“国富人寿保险”官方微信服务号，通过“服务大厅”——“个人中心”——“我的保单”进行查询并下载电子保单。

六、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

鉴于互联网的特性，客户在享受我公司服务时将不可避免地产生直接或间接的互动关系，国富人寿承诺将采取合理的措施尽最大可能保护用户的隐私和信息安全。国富人寿相继印发多项制度措施保障消费者信息安全得到充分有效保护，包括但不限于《国富人寿保险股份有限公司客户信息管理办法》、《国富人寿保险股份有限公司网络安全管理办法》、《国富人寿保险股份有限公司数据管理办法》、《国富人寿保险股份有限公司信息系统突发事件应急管理办法》、《国富人寿保险股份有限公司信息安全事件管理办法》、《国富人寿保险股份有限公司信息系统数据处理与备份恢复管理办法》，并进行了实际技术落地。公司核心系统通过等保三级认证，同时采用了包含备份、恢复测试，系统用户身份认证、权限最小化管理等措施，保证了个人信息和相关交易信息的可用性、保密性和完整性。如用户发现任何有关于用户隐私及信息安全的问题，我公司将诚挚接受广大用户监督并欢迎用户提出宝贵建议。

七、中国保险行业协会官方网站上的信息披露访问链接

http://icidp.iachina.cn/login.html

附件一

序号	机构名称	机构地址	电话/传真
1	国富人寿保险股份有限公司广西分公司	广西壮族自治区南宁市青秀区民族大道 157 号财富国际广场 1 号办公楼 24 层 2404、2405、2406、2407、2408、2409、2410、2411、2412、2413 号房	0771-5723285
2	国富人寿保险股份有限公司南宁分公司	广西壮族自治区南宁市青秀区双拥路 30 号“南湖名都广场”项目 B 栋商场 03	0771-2542915
3	国富人寿保险股份有限公司柳州分公司	广西壮族自治区柳州市城中区桂中大道南端 6 号九洲国际 8-6、8-7、8-8、8-9、8-10、19-7、19-8、19-9、19-10 室	0772-3011199
4	国富人寿保险股份有限公司桂林分公司	广西壮族自治区桂林市秀峰区翠竹路 75 号鼎富大厦 B 座 9 楼、10 楼	0773-3116911
5	国富人寿保险股份有限公司贵港分公司	广西壮族自治区贵港市港北区中山北路 1 号吉田大厦第 4 层	0775-5905668
6	国富人寿保险股份有限公司玉林分公司	广西壮族自治区玉林市玉州区玉东大道 88 号光大索菲特国际大酒店配套商务大楼 601、602、603、604 号房	0775-5768996
7	国富人寿保险股份有限公司梧州分公司	广西壮族自治区梧州市长洲区西堤三路 19 号国龙财富中心 604、605、606、607、608、609、610、611、632、633、634、635、636、637 号商务公寓	0774-3134288
8	国富人寿保险股份有限公司北海分公司	广西壮族自治区北海市海城区四川路 62 号北海文邦国际大厦 1813 号、1814 号、1815 号、1816 号、1817 号、1818 号、1819 号、1820 号、1821 号、1822 号、1823 号、1824 号房	0779-6800868
9	国富人寿保险股份有限公司来宾分公司	广西壮族自治区来宾市兴宾区滨江北路 288 号裕达大厦 2107、2108、2109、2110、2111 号	0772-6028300
10	国富人寿保险股份有限公司钦州分公司	广西壮族自治区钦州市钦北区扬帆大道 35 号钦州市开投大厦办公主楼 20 楼 2001、2002、2003、2005、2006、2007、2008、2009、2010、2011、2012、2013、2015 室	0777-2220286

11	国富人寿保险股份有限公司贺州分公司	广西壮族自治区贺州市八步区江北中路200号经成大厦第九层902/903/906室	0774-5129896
12	国富人寿保险股份有限公司防城港分公司	广西壮族自治区防城港市防城区群星大道271号第三层	0770-6123002
13	国富人寿保险股份有限公司崇左分公司	广西壮族自治区崇左市友谊大道中段西侧（龙胤•财富广场）第15层1501、1502、1503、1504、1505局部、1506、1507、1508号房	0771-7955950
14	国富人寿保险股份有限公司百色分公司	广西壮族自治区百色市右江区前程路8号三祺龙景国际办公楼8层803、804、805、806、807、808、809、810、811	0776-3586941
15	国富人寿保险股份有限公司河池分公司	广西壮族自治区河池市宜州区庆远镇中山大道与中安路交汇处（安泰园小区3幢1单元2层二层商铺）	0778-8109050
16	国富人寿保险股份有限公司南宁市青秀营销服务部	广西南宁市青秀区双拥路30号“南湖名都广场”项目B栋商场三层商铺	0771-2542915
17	国富人寿保险股份有限公司南宁市民族大道支公司	广西壮族自治区南宁市青秀区民族大道157号财富国际广场1号办公楼24层2401、2402、2403号房	0771-5723285
18	国富人寿保险股份有限公司鹿寨支公司	广西壮族自治区柳州市鹿寨县鹿寨镇飞鹿大道40号鸿泰名邸一期商业二层04号房屋	0772-5069788
19	国富人寿保险股份有限公司荔浦支公司	广西壮族自治区桂林市荔浦市荔城镇沙洞社区滨江路26号第3层	0773-7228225
20	国富人寿保险股份有限公司桂平支公司	广西壮族自治区贵港市桂平市西山镇西山村12队涖田湾	0775-3337622
21	国富人寿保险股份有限公司横县支公司	广西壮族自治区横县横州镇茉莉花大道南侧（龙池新城3.1期商业中心广场2栋2层01号商铺）	0771-7751088
22	国富人寿保险股份有限公司平南支公司	广西壮族自治区贵港市平南县平南街道二环大道113号金融投资大厦2层	0775-6030506
23	国富人寿保险股份有限公司合浦支公司	广西壮族自治区北海市合浦县廉州镇廉东大道188号宿舍区办公楼第5层	0779-6800668
24	国富人寿保险股份有限公司藤县支公司	广西壮族自治区梧州市藤县藤州镇文峰小区宏拓中央城A栋五层01、02、03、24、25、26、27、28、29号商铺	0774-3134180
25	国富人寿保险股份有限公司全州支公司	广西壮族自治区桂林市全州县全州镇桂黄中路北侧建设银行对面鑫海国际商务中心公寓楼3号楼第六层601#、611#	0773-3111508
26	国富人寿保险股份有限公司博白支公司	广西壮族自治区玉林市博白县锦绣东路美澳思国际城1幢2单元第一层109、110、111、112、113、115、116号商铺	0775-5760508
27	国富人寿保险股份有限公司陆川支公司	广西壮族自治区玉林市陆川县温泉镇三峰东路南回建区5栋第三、四层	0775-5760290
28	国富人寿保险股份有限公司北流支公司	广西壮族自治区玉林市北流市北流镇二环北路226-1号富康华府独立商业楼1层103号商铺局部、105号商铺、106号商铺	0775-6600091

29	国富人寿保险股份有限公司柳州市柳江支公司	广西壮族自治区柳州市柳江区拉堡镇柳邕路 432 号通和商厦 5-26、5-27、5-28、5-29、5-30、5-31 室	0772-3018688
30	国富人寿保险股份有限公司岑溪支公司	广西壮族自治区梧州市岑溪市义洲大道 128 号第三层	0774-3131819
31	国富人寿保险股份有限公司融水支公司	广西壮族自治区柳州市融水县融水镇民族大道 203 号 2 栋 2 层东面	0772-5059688
32	国富人寿保险股份有限公司三江支公司	广西壮族自治区柳州市三江县古宜镇侗乡大道 22 号 3 栋第五层 501、502、503、504、513、514、515、516、517、518 室	0772-3010891
33	国富人寿保险股份有限公司贵港市覃塘支公司	广西壮族自治区贵港市覃塘区覃塘街道中山大道 521 号一楼、二楼	0775-5908818
34	国富人寿保险股份有限公司宾阳支公司	广西壮族自治区南宁市宾阳县宾州镇中和街保利大厦 7 楼	0771-5059008
35	国富人寿保险股份有限公司平乐支公司	广西壮族自治区桂林市平乐县平乐镇同乐新区同兴城 3 栋 2 层 1 号、2 号	0773-7880077
36	国富人寿保险股份有限公司武宣支公司	广西壮族自治区来宾市武宣县武宣镇太平路 2 号第三层（中汇时代广场第三层 A3 楼 A3-01 商铺）	0772-6026688
37	国富人寿保险股份有限公司容县支公司	广西壮族自治区玉林市容县容州镇桂南路 46 号第 3 层	0775-5722998
38	国富人寿保险股份有限公司梧州市龙圩支公司	广西壮族自治区梧州市龙圩区龙圩镇苍海一路 19 号第 1.2 幢二层 4 号、5 号、6 号商铺	0774-3261061
39	国富人寿保险股份有限公司灵川支公司	广西壮族自治区桂林市灵川县灵川大道中路 348 号紫东新城小区 3 栋 1 单元 15 层 13 号、15 号、16 号、18 号、20 号、22 号	0773-3285889
40	国富人寿保险股份有限公司浦北支公司	广西壮族自治区钦州市浦北县县城金浦大道（金浦大街北向）好日子购物广场一期三层商场	0777-2128986
41	国富人寿保险股份有限公司昭平支公司	广西壮族自治区贺州市昭平县江滨新区石梯路（书香苑）2 楼 10 号商铺	0774-3330703
42	国富人寿保险股份有限公司贵州分公司	贵州省贵阳市云岩区大营路街道北京路九号贵阳医学院科技楼第 7 层	0851-88608110