

恒安标准人寿保险有限公司

合作起止时间	2020年10月27日-至今
合作范围	保险产品代理销售
公开信息披露网址	http://www.hengansl.com/hengan/gkxxpl/jbxx/gsgk/gsjj/index.html
服务信息披露	(一) 全国统一客户服务电话：956069 (二) 在线服务访问方式 自助回访：客户可通过短信链接或关注官微“恒安标准人寿”/“恒安e家”APP，点击-服务大厅-自助回访，即可完成自助回访。 在线咨询：客户可通过“恒安e家”APP或关注官微“恒安标准人寿”，点击“服务中心”-“自助服务”，点击在线咨询。 (三) 电子保单及电子发票查询验真方式 电子保单查询验真方式 客户可通过恒安标准人寿保险有限公司微信公众号“恒安标准人寿”、官方APP“恒安e家”，点击“服务中心”-“自助服务”-“保单查询”，即可在“我的保单”中查询电子保单信息及保单验真。 电子发票查询验真方式 客户可关注微信公众号“恒安标准人寿”或下载“恒安e家”官方APP，点击“服务中心”-“自助服务”-“保单查询”-“保单详情”-“电子发票”查询发票信息。发票验真路径：前往国家税务总局全国增值税发票查验平台验真，网址： https://inv-veri.chinatax.gov.cn/index.html?saasdianping-221128 (四) 理赔争议处理机制和工作流程 理赔争议处理：如对理赔结论存在异议，客户可拨打恒安标准人寿保险有限公司全国统一客户服务专线956069，也可依照保险合同中相关条款向仲裁委员会提交仲裁或依法向人民法院起诉。 (五) 理赔、保全等客户服务及投诉渠道 理赔申请流程：保险事故发生->客户报案->准备申请材料->提出书面申请->公司处理理赔->领款、办理相关手续 保全服务：如客户需办理客户信息等变更，客户可以通过下载官方APP“恒安e家”注册登录后进入【保单服务】自助办理；或关注“恒安标准人寿”官方微信公众号进入【服务中心】-【自助服务】-【保单服务】自助办理，没有开通自助服务的保全变更，客户可以拨打恒安标准人寿保险有限公司全国统一客户服务专线956069咨询保全业务办理流程。

服务信息披露	全国统一的客户服务及投诉方式 1. 投诉渠道 (1) 拨打全国统一客户服务专线：956069 (2) 登录恒安标准人寿保险有限公司网站www.hengansl.com办理。 (3) 信函、来访及前往客户所在地的恒安标准人寿保险有限公司分支机构。 (4) 客户服务邮箱：cs@hengansl.com；反欺诈举报邮箱：cs@hengansl.com 2. 投诉处理程序 登录网址http://www.hengansl.com/hengan/wmdfw/xfzqybh/tsjy/index.html获取详细信息。 (1) 投诉办理流程：客户来投诉——恒安标准人寿保险有限公司受理——处理解决——向客户反馈 (2) 投诉办理时效。 对于事实清楚、争议情况简单的消费投诉，恒安标准人寿保险有限公司自收到客户的投诉之日起15日内告知客户处理决定，情况复杂的可能延长至30日，情况特别复杂或者有其他特殊原因的，经上级机构审批同意并告知客户，可能再延长30日。 消费投诉处理过程中需外部机构进行鉴定、检测、评估等工作的，恒安标准人寿保险有限公司会提前告知客户具体情况。相关期间将不计入消费投诉处理期限。 如客户对恒安标准人寿保险有限公司消费投诉处理结果有异议的，自收到处理决定之日起30日内，可以通过恒安标准人寿保险有限公司向其上级机构书面申请核查。核查机构将对消费投诉处理过程、处理时限和处理结果进行核查，自收到核查申请之日起30日内，核查机构将通过恒安标准人寿保险有限公司向客户告知核查决定。 (3) 投诉办理需知。 为了及时向客户反馈，请留下客户的联系电话、通讯地址、电子邮箱信息或其他联系方式。 为了切实保护消费者合法权益，请客户提供投诉相关的详细信息。建议客户准备相关材料，包括但不限于：保险合同、身份证明、主要事实和相关依据等材料。如客户提出投诉确有困难，恒安标准人寿保险有限公司接受客户委托他人代为投诉，请客户提供亲笔签名或者盖章的授权委托书原件、受托人有效身份证明和联系方式。 为了促进投诉妥善解决，恒安标准人寿保险有限公司为客户提供多元纠纷化解途径，全力配合客户依法通过协商、调解、投诉、仲裁、诉讼等方式维护自身合法权益。
省级分支机构与落地服务机构	http://www.hengansl.com/hengan/gkxxpl/zxxx/hlwbx/ldfwjg/index.html
重要提示	恒安标准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