

长生人寿保险公司信息披露

(一) 保险公司设有省级分支机构和落地服务机构的省清单

省市	机构名称	联系地址	联系电话
上海市	总公司	上海市静安区南京西路 688 号 501-505、509-510 室	(021)3899-9888
浙江省	浙江分公司	浙江省杭州市江干区庆春东路 1-1 西子联合大厦 12 楼	(0571)2803-5888
江苏省	江苏分公司	江苏省南京市秦淮区太平南路 450 号斯亚财富中心 2202 室	(025)8307-8688
北京市	北京分公司	北京市海淀区西三环北路 89 号 8 层 B-02-1	(010)6898-3818
四川省	四川分公司	四川省成都市锦江区新光华街 7 号航天科技大厦 2806-2807、2507-2508	(028)6315-7088
山东省	山东分公司	山东省济南市历下区泺源大街 8 号绿城金融中心 B 座 11 层 08 室	(0531)5563-7900
河南省	河南分公司	河南省郑州市金水区红专路 82 号 1 楼西、2 楼、3 楼、4 楼部分	(0371)5360-2018

更多的分支机构及更新地址详情请点击以下链接：

<https://www.gwclife.com/main/index/gkxxplzl/jbxx/gsgk/4799/index.html>

(二) 长生人寿全国统一客户热线电话、投诉渠道和投诉处理流程、理赔争议处理机制和工作流程

1、全国客服热线（投诉热线）400-820-8599 人工服务时间（工作日：9：00-17：30）（免长途费）

2、投诉渠道

(1) 来电：拨打我司全国客服（投诉）热线 400-820-8599

(2) 来函：将书面投诉资料邮寄、传真至各分公司或发至我司投诉邮箱

cs@gwclife.com

(3) 来访：前往各地区投诉受理部门

(4) 网站：登陆 <https://www.gwclife.com>，点击[联系我们]

(5) 微信公众号：关注长生人寿客户服务，点击：微服务——联系我们——意见、投诉反馈

3、投诉处理程序

(1) 投诉提出人：本公司受理的投诉客户，原则上应当由客户（投保人、被保险人或受益人）本人提出。

(2) 投诉需提供资料

①.投诉人的基本情况，包括：姓名、身份证件号码、联系电话、联系地址等。

②.被投诉人的基本情况，包括：被投诉的机构名称、被投诉人员的姓名等。

③.投诉请求、主要事实和理由，以及相关事实的证明材料。

④.如因客户本人确有困难而委托他人提出投诉的，须递交授权委托书原件、客户及受托人的身份证明原件。委托书应当载明委托人信息、受托人信息、委托人和受托人之间关系、委托事项、权限、期限。

(3) 投诉处理流程

客户投诉→来电（来函、来访、网站、微信）受理→立案→核实→反馈

(4) 投诉处理时效

①.对于事实清楚、争议情况简单的投诉，自收到投诉之日起，我们在 15 日内给予答复。

②.对于案件情况复杂的投诉，自受理之日起 30 日内给予答复。

③.对于案件情况特别复杂，或有其他特殊原因的案件，我们将告知您，并最晚于受理日起 60 日内给予答复。

附:各地区来函、来访、传真等相关信息，详情点击链接：

<https://www.gwclsife.com/main/index/gkxxplzl/jbxx/gsgk/4796/index.html>

4、在线服务方式：关注微信公众号“长生人寿客户服务”，点击菜单：“微服务”——“联系我们”

5、理赔争议处理机制和工作流程：

(1) 理赔争议处理：如果您有任何理赔事宜的投诉，可致电全国客服投诉热线：400-820-8599 人工服务时间（工作日：9：00-17：30）（免长途费）

(2) 理赔处理工作流程：客户投诉→来电受理→立案→核实→反馈

(3) 争议处理时效：

①.对于事实清楚、争议情况简单的争议，自收到争议之日起，我们在 15 日内给予答复。

②.对于案件情况复杂的争议，自受理之日起 30 日内给予答复。

③.对于案件情况特别复杂，或有其他特殊原因的案件，我们将告知您，并最晚于受理日起 60 日内给予答复。

(三) 投保咨询方式、保单查询方式

(1) 投保咨询方式：可咨询销售页面提供在线咨询服务。

(2) 保单查询方式：关注并绑定微信公众号“长生人寿客户服务”，点击菜单：“微服务”——“您的保险”，即可查询您的保单信息。

(注：请您在保单生效日后，关注进行查询。)

(四) 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

保险公司严格遵守现行的关于个人信息、数据及隐私保护的法律法规。目前保险公司互联网保险业务，采取充分的制度管理和安全技术手段，公司所有接触客户个人信息的人员均须签署保密协议，以确保您的个人信息随时得到保护，您提供给保险公司的个人信息、数据和隐私不受到非法的泄露或披露给未获授权的第三方。

除相关法律法规及国家标准规定情形外，保险公司不会主动向公司旗下产品以外的第三方共享或转让客户个人信息，如果发生个人信息转让或共享第三方情形时，公司会按照法律法规及国家标准的要求确认相关协议，获取客户明示同意。

(五) 自营网络平台在中国保险行业协会官方网站上的信息披露访问链接，请点击此链接，在搜索框输入“长生人寿”。

http://icid.iachina.cn/?columnid_url=201509301401