

互联网保险信息披露

一、机构名称

招商局仁和人寿保险股份有限公司

二、省级分支机构和落地服务机构信息

(一) 省级机构(总公司)

机构名称：招商局仁和人寿保险股份有限公司

办公地址：深圳市南山区望海路 1166 号招商局广场 3 层、29 层、35 层 CDEFGH1 单元

联系电话：0755-88236583

(二) 落地服务机构

机构名称：招商局仁和人寿保险股份有限公司佛山分公司

办公地址：广东省佛山市禅城区季华六路 17 号 3501-3510 室

联系电话：0757-63223339

三、设有省级分支机构和落地服务机构的省清单

省级机构名称	落地服务机构名称	办公地址	联系电话
招商局仁和人寿保险股份有限公司深圳分公司	深圳市分公司	广东省深圳市南山区粤海街道大冲社区科发路 11 号南山金融大厦 13 楼 1301、13C-D 及 16 楼 16A-F	0755-88235830
招商局仁和人寿保险股份有限公司广东分公司	广东省分公司	广东省广州市天河区珠江东路 12 号 3501 房之自编 01 单元	020-62129341
招商局仁和人	东莞市分公司		0769-23191875

寿保险股份有限公司东莞分公司		广东省东莞市南城街道宏六路 1 号 901-907 室	
招商局仁和人寿保险股份有限公司佛山分公司	佛山市分公司	广东省佛山市禅城区季华六路 17 号 3501—3510 室	0757-63223330
招商局仁和人寿保险股份有限公司惠州分公司	惠州市分公司	广东省惠州市惠城区江北文昌一路 11 号华贸大厦 3 号楼 1 单元 23 层 2301-2306A 单元	0752-2221875
招商局仁和人寿保险股份有限公司中山分公司	中山市分公司	广东省中山市东区中山三路 16 号之三国际金融中心 10 层 1 卡-11 卡、26 层 6 卡-8 卡	400-86-95666
招商局仁和人寿保险股份有限公司珠海分公司	珠海市分公司	广东省珠海市香洲区九洲大道中 1009 号钰海环球金融中心 25 楼 2504-2507 室	0756-6287777
招商局仁和人寿保险股份有限公司江门分公司	江门市分公司	广东省江门市蓬江区迎宾大道中 118 号 1 幢 110-111、1601-1604 、2201-2207 室	400-86-95666
招商局仁和人寿保险股份有限公司江苏分公司	江苏省分公司	江苏省南京市秦淮区龙蟠中路 218 号中航科技大厦 27 层（电梯楼层 30 层）	025-6992-1009
招商局仁和人寿保险股份有限公司苏州分公司	苏州市分公司	江苏省苏州市虎丘区长江路 211 号天都商业广场 3 幢 23 层 2305-2307 室、24 层 2401-2413 室	0512-80161366
招商局仁和人寿保险股份有限公司河南分公司	河南省分公司	河南省郑州市郑东新区商务外环路 8 号世博大厦 3 层	400-86-95666

四、全国统一的客户服务及投诉方式

全国统一客服热线 400-86-95666

（一）投诉反馈方式

1. 全国统一客服热线 400-86-95666
2. 登录招商局仁和人寿保险股份有限公司官方网站 <https://www.cmrh.com>，选择在线客服。
3. 下载招商仁和人寿客户 APP，进入、注册完成后点击右上角在线客服。
4. 在招商仁和人寿微信公众号的对话框内输入“人工”
5. 发送电子邮件：rh_tousu@cmrh.com
6. 直接前往招商局仁和人寿保险客服体验中心（各分公司）进行投诉。

（三）理赔争议处理方式

1. 理赔方式：理赔报案、理赔申请、理赔受理及审核、理赔结论通知及支付理赔款。

（1）理赔报案

为了及时为客户提供理赔服务，建议在保险事故发生后 1 日内通知招商仁和人寿；可以通过以下方式报案：

电话报案：通过客户服务电话 400-86-95666 报案；

线上报案：通过招商仁和人寿 APP 报案；

服务人员代为报案：通知保单服务人员，由保单服务人员协助报案。

（2）报案申请

客户准备好理赔相关材料后，可通过招商仁和人寿 APP 线上自助

申请理赔，或致电我司客户服务电话 400-86-95666 要求上门收取理赔材料，也可以通过保单服务人员协助代办申请理赔。

（3）理赔受理及审核

招商仁和人寿在接到客户的报案、将尽快受理理赔申请、做出案件核定等环节，会以短信或电话方式及时通知客户，并且将理赔进度实时同步到招商仁和人寿 APP 方便客户查看，免除等待的焦虑。

（4）理赔结论通知及保险金领取

对于核定应赔付的案件，招商仁和人寿会在核定后的 10 日内给付保险金到客户授权的账户上。对于核定不属于保险责任的，会在作出核定之日起 3 日内向客户发出拒绝赔偿或者拒绝给付保险金通知书，并说明理由。

2. 保全指引：

（1）保全、退保办理流程：提交保全服务申请->保险公司审核->保险金支付或保险费交纳（若需）->完成保全服务。

（2）保全服务在线申请途径：客户可通过下载招商仁和人寿客户 APP、关注官方公众号、登录官网或拨打统一客服电话：400-86-95666 申请变更。目前在线申请可受理客户联系方式变更、续期账号变更、保单挂失、保单补发、保单还款等业务。若客户需要其他保单服务，也可咨询电话客服人员。

（3）退保金、保险金支付：通过银行转账的方式支付，其中退保金将退回您原交费账户。

五、投保咨询方式及保单查询方式

（一）投保咨询方式

在投保过程中有任何疑问，客户可拨打我公司统一客服热线：400-86-95666 咨询。

（二）保单查询方式

客户可以通过登录我公司官网 www.cmrh.com 客户服务-常用查询-保单查询，或拨打统一客户服务电话：400-86-95666 进行保单查询。

六、偿付能力充足率

2020 年综合偿付能力充足率 200.17%，核心偿付能力充足率 173.54%。

七、保险公司针对消费者信息和交易安全的保障措施

1. 我公司严格遵守现行的关于个人信息、投保交易信息、数据及隐私保护的法律法规，采取充分的技术手段和管理制度，保护客户提供给我们的个人信息、投保交易信息、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。

2. 客户在购买产品过程中，如发现我公司有关人员有违法、违规行为，或认为自身权益受到侵犯，请您保留相关证据并向本公司投诉，投诉电话：400-86-95666 或 0755-83095666，投诉邮箱：rh-tousu@cmrh.com。

八、信息披露访问链接

中国保险行业协会官方网站上的信息披露访问链接：
<http://icid.iachina.cn/ICID/>。

