

海港人寿保险股份有限公司基本信息公示

一、合作保险公司名称

海港人寿保险股份有限公司

二、合作信息披露

1、合作起止时间：2024年8月至今

2、合作范围：保险产品代理销售

三、公司偿付能力相关信息披露

1、公开信息披露网址：

<https://www.harbourlife.com.cn/>

2、综合偿付能力充足率披露网址：

豁免披露

3、风险综合评级披露网址：

豁免披露

4、消费者权益保护监管评价：

<https://www.harbourlife.com.cn/channel/10952.html>

四、服务信息披露

1、全国统一客服电话：956010

2、在线服务访问方式：海港人寿官网、微信公众号“海港人寿微服务”

3、电子保单查询验证方式

(1)“海港人寿微服务”微信公众号，路径为：“海港人寿

微服务”微信公众号>点击“保单服务”>点击“更多服务”>点击“其他服务”>点击“电子保单验真”

(2) 海港人寿官网 (<https://harbourlife.com.cn/>), 路径为: 海港人寿官网>客户服务>电子保单验真

4、理赔争议处理机制和工作流程

(1) 对于发生了保险责任约定的保险事故(保险责任详见保险条款), 客户应联系保险公司申请理赔。登陆网址 <https://eservice.evergrandelife.com.cn/e-service/site/login.html> 获取详细息。如查询理赔进度, 可通过“海港人寿微服务”微信公众号-保单服务-理赔服务-理赔进度查询; 或拨打 956010 进行理赔进度查询。

(2) 理赔争议处理机制: 若客户对理赔争议处理结果有异议, 可拨打服务热线 956010。

5、投诉渠道及相关联系方式

(1) 消费投诉维权渠道

电话受理: 您可以通过拨打公司全国统一客户服务热线进行反馈
消费者权益保护热线: 956010/023-88025102。

线上受理: “海港人寿微服务”微信公众号>点击“保单服务”>“消保直通车”。

投诉信函通讯地址: 深圳市南山区海德三道1288号航天科技广场A座30层, 消费者权益保护部收, 邮编: 518054。

现场柜面受理: 客户亲临公司服务柜面投诉。

(2) 消费投诉需提供的材料

保险合同当事人到我司各营业场所办理投诉时, 需提供本人

身份证原件、保险合同、与投诉有关的其他书面材料（如有）；授权委托他人办理投诉时，除上述资料外，委托人身份证原件、联系电话、保险合同当事人身份证复印件、保险合同当事人签字的委托说明材料、与保险合同当事人关系说明材料等。

（3）消费投诉处理时效

我公司将依照相关法律法规、合同约定，公平公正做出处理决定。

对于事实清楚、争议情况简单的消费投诉，自我公司受理之日起15日内做出处理决定并告知消费者。

对于情况复杂的消费投诉，自我公司受理之日起30日内做出处理决定并告知消费者；情况特别复杂或者有其他特殊原因的，我公司将与消费者沟通，视情况延长处理期限。

（4）消费投诉处理流程



(5) 相关提示

请您警惕“代理退保”的风险隐患，防范个人信息泄露、资金受损或遭受诈骗、失去正常保险保障等风险，依法理性维护自身合法权益不受侵害。

当您通过电话、信函、线上等渠道提出投诉时，请表明准确的联系电话和保险合同号，以便我公司相关处理人员能够及时与您取得联系。

当您前往我司各营业场所提出投诉时，请携带您本人身份证原件及保险合同正本，以便我公司相关处理人员及时确认您的信息。

消费者提出消费投诉，应当客观真实，对所提供材料内容的真实性负责，不得提供虚假信息或者捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

五、 分支机构及联系方式

详见官网“公开信息披露-基本信息”；微信公众号“海港人寿微服务”中“保单服务-查询服务-柜面查询”。