

# 弘康人寿弘利相传投保说明

**产品名称：**弘康弘利相传终身寿险

**承保公司：**本产品由弘康人寿保险股份有限公司承保

**报送文件编号：**弘保发[2016]109号

**销售区域：**全国

**投保年龄：**30天-55周岁（被保人为子女时，应为30天-17周岁学龄前儿童或学生）

**保费缴纳：**购买人需与支付银行卡持有人一致

**支持银行：**工商银行、农工银行、中国银行、建设银行、招商银行、光大银行

**犹豫期：**

投保成功之日起10日内（含第10日）为犹豫期，在此期间退保，将在扣除10元的工本费后向您退还所交保费。您犹豫期后解除合同会遭受一定损失。

**保单合同：**

投保成功后我司向您的电子邮箱发送电子保单，电子保单和纸质保单具有同等法律效力。您也可以登录弘康官网->保单管理->我的保单，对电子保单进行查询并下载。如需要纸质保单或发票请联系在线客服，我们会免费为您邮寄。

## **信息安全：**

我们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，采取充分的技术手段和制度管理，保护您提供给我们的个人信息、交易信息和隐私不受到非法的泄露或披露给未获授权的第三方。

## **服务方式：**

您需要任何咨询、保全、退保、理赔、投诉等服务，请致电官方热线 4008-500-365，或者登录弘康人寿官网（[www.hongkang-life.com](http://www.hongkang-life.com)）联系在线客服。

## **责任免除：**

一、因下列情形之一导致被保险人身故或全残的，我们不承担给付身故或全残保险金的责任：

- (一) 投保人对被保险人的故意杀害、故意伤害；
- (二) 被保险人故意犯罪或抗拒依法采取的刑事强制措施；
- (三) 被保险人自本合同成立之日起 2 年内自杀，但被保险人自杀时为无民事行为能力人的除外；
- (四) 被保险人主动吸食或注射毒品；
- (五) 被保险人酒后驾驶、无有效驾驶证驾驶或驾驶无有效行驶证的机动车；
- (六) 战争、军事冲突、暴乱、恐怖活动或武装叛乱（以上行为以政府宣告或认定为准）；
- (七) 核爆炸、核辐射或核污染。

二、发生上述第（一）种情形导致被保险人身故或全残的，本合同终止。我们向保险金受益人给付本合同当时的现金价值。

三、发生上述其他情形导致被保险人身故或全残的，本合同终止，我们向您退还本合同当

时的现金价值。

**生效时间：**

除另有约定外，自本合同成立、本公司收取保险费并签发保险单后次日零时起本合同生效，生效日应载于保险单上。本公司自生效日的零时起开始承担本合同约定的保险责任。

**退保损失说明：**

自我们收到解除合同申请书时起，本合同终止。我们自收到解除合同申请书之日起 30 日内退还本合同的现金价值。您犹豫期后解除合同可能会遭受一定损失。

**续期交费须知：**

- 1、 我司将在应交日前 7 天，通过手机短信形式通知您下期保险费交费事宜；
- 2、 为保证您的保单持续有效，请您及时在指定账户中存入足额的续期保费，我司将在续期交费日进行扣费；
- 3、 续期交费成功后，我司将通过手机短信的形式第一时间告知您；
- 4、 若您的联系电话（手机）、通信地址等重要信息发生变化时，请您拨打我司全国统一客服热线：4008500365 进行资料变更，以保证您能及时收到公司发送的提醒短信或收到公司邮寄的相关材料；
- 5、 如果您遇到任何问题，请及时拨打我司全国统一客服热线：4008500365，我司将竭诚为您提供服务；

**理赔服务：**

- 1、 报案——请于出险后 10 日内报案

拨打客户服务热线 4008-500-365。

## 2、 申请——准备理赔材料并提交

请填写《理赔申请书》等并亲笔签名，与其他理赔资料一并递交至弘康人寿。

## 3、 审核——受理理赔申请，进行审核及调查

申请资料齐全，确属保险责任的理赔案件。

## 4、 结案——通知赔款结论，支付保险金

保险金将支付至受益人账户。

### **回访方式说明：**

为保护您的合法权益，根据保监会的要求，我公司需对您进行一次回访。

#### 1、 在线回访（力荐）

保单购买成功后（一年期以上险种），您可以登录我公司官网、官微完成在线回访，在线回访

操作时间为截止当天的 24:00。

#### 2、 电话回访

如您未选择在线回访，我司将在购买成功后的 10 天内通过全国统一客户服务电话 010-

53572473 对您进行电话回访。

### **保全办理流程：**

#### **官微自助服务**

1、 官微关注“弘康人寿”公众号，登录，如无账户请先注册；

2、 登录成功后，进入客户服务，点击自助服务，在保单服务选择“保全项目”；

3、 进行自助服务；

4、系统受理生效；

### **官网自助服务**

1、官网首页点击“客户服务”进入“网上服务大厅”，点击“我的保单”进入登录页面，如无账户请先注册；

2、登录成功后，进入“我的保单”，点击“保单服务”，选择“保全项目”；

3、进行自助服务；

4、系统受理生效；

### **电话服务**

1、您可以拨打弘康人寿客服热线 4008-500-365，提出服务要求；

2、客服人员会核实您的身份；

3、核实之后，客服人员告知您所需资料，您可通过弘康人寿官网下载单证或客服人员通过邮箱将单证发送给您；

4、您通过邮箱将申请资料发送给我们；

5、待审核确认后我公司将予以受理；

### **柜面服务**

1、建议您来柜面提交申请之前，查看官网保全操作一览表或致电我们的客服热线，以确认保险合同内容变更的详细规定；

2、您可提前在官网下方进行单证下载；

3、持相关材料到弘康柜面办理业务；

4、客服人员会核实您的身份及相关材料；

5、待审核确认后我公司将予以受理；

**承保分公司清单：**

**(一) 营业总部 (北京)**

地址：北京市朝阳区建国路甲 92 号世茂大厦 B 座 14 层

电话：010-85660977

**(二) 河南分公司**

地址：河南省郑州市郑东新区商务外环 8 号世博大厦 4 层

电话：0371-89913690

**(三) 江苏分公司**

地址：江苏省南京市建邺区庐山路 168 号新地中心二期 603

电话：025-58058027

**(四) 上海**

地址：中国 (上海) 自由贸易试验区浦电路 438 号 803 室

电话：021-58878880