

# 泰康人寿保险有限责任公司

## 一、设有省级分支机构和落地服务机构的省（自治区、直辖市、计划单列市）清单

序号	机构名称	办公地址	电话号码
1	泰康人寿保险有限责任公司西藏分公司	拉萨市柳梧新区君泰国际D栋9楼	17308986280
2	泰康人寿保险有限责任公司北京分公司	北京市朝阳区东三环北路38号院1号楼6层701室、11层1201内01、02、03、05、06、07、17室	18600002288
3	泰康人寿保险有限责任公司安徽分公司	合肥市蜀山区怀宁路288号置地广场A座办4401-4405、4406（部分）、4407-4412、4501-4514	0551-62830828
4	泰康人寿保险有限责任公司重庆分公司	重庆市渝中区民权路28号16层，17层，18层4、5号房，27层1、2、3、6号房	13909211211
5	泰康人寿保险有限责任公司大连分公司	大连市中山区五五路4A号上方港景16层1-8号，32层1-11号，38层1-11号。	0411-82553168
6	泰康人寿保险有限责任公司福建分公司	福建省福州市晋安区王庄街道长乐中路3号（原讲堂路东侧）福晟·钱隆国际主楼17层15-17办公、35-36办公及19层03A办公、06B办公及20层01-03办公、05-07办公及26层01办公及28层01-07办公	0591-63395777
7	泰康人寿保险有限责任公司甘肃分公司	甘肃省兰州市城关区东岗西路街道天水中路3号第2单元20层001室、21层001室及22层001室	0931-4895580
8	泰康人寿保险有限责任公司广东分公司	广东省广州市天河区珠江新城珠江东路6号广州周大福金融中心办公楼层35层（01-03，09-12）室、37层（01，04-12）室（仅限办公）	020-38967888-8001
9	泰康人寿保险有限责任公司广西分公司	南宁市青秀区民族大道136-1号广西华润大厦42层	15205181166
10	泰康人寿保险有限责任公司贵州分公司	贵州省贵阳市观山湖区长岭北路中天会展城B区金融商务区西区2栋1单元12层1号（部分）、17层1号、18层1号	0851-88163614
11	泰康人寿保险有限责任公司海南分公司	海南省海口市龙华区国贸路2号海南时代广场4层、6层南侧、7层东南侧、8层东南侧、23层	0898-66593225

12	泰康人寿保险有限责任公司河北分公司	石家庄市中山西路 356 号中电信息大厦	0311-89659011
13	泰康人寿保险有限责任公司河南分公司	郑州市未来大道 69 号未来大厦	0371-65628206
14	泰康人寿保险有限责任公司黑龙江分公司	黑龙江省哈尔滨市南岗区泰山路 261 号悦山国际 M 栋 24 层 (2401-2404、2411、2412)、25 层、26 层	0451-83340859
15	泰康人寿保险有限责任公司湖北分公司	武汉市武昌区中南路 99 号武汉保利广场 21 层 2103B 号、22 层 2203 号、23 层	027-50758587
16	泰康人寿保险有限责任公司湖南分公司	湖南省长沙市芙蓉区建湘路 393 号世茂环球金融中心 66、67 楼	0731-82239987
17	泰康人寿保险有限责任公司吉林分公司	吉林省长春市人民大街 3299 号宏汇国际广场 8、10、18、22 层	0431-88550442
18	泰康人寿保险有限责任公司江苏分公司	南京市建邺区庐山路 168 号 2201-2212 室	025-84470866
19	泰康人寿保险有限责任公司江西分公司	江西省南昌市红谷滩区金融大街 777 号博金中心 20 层 2001-2004 室、21 层 2101-2106 室、29 层 2901-2906 室	18507091987
20	泰康人寿保险有限责任公司辽宁分公司	辽宁省沈阳市沈河区青年大街 1-1 号 (1601)	024-22872210
21	泰康人寿保险有限责任公司内蒙古分公司	内蒙古自治区呼和浩特市赛罕区乌兰察布东路甲 72 号园艺新家园 103 号商业楼	0471-3366379
22	泰康人寿保险有限责任公司宁波分公司	浙江省宁波市海曙区鼓楼街道和义路 168 号万豪中心 5 楼 (5-2、5-3 室)、9 楼 (9-3、9-4 室)、10 楼 (10-1、10-2、10-3、10-4 室)、11 楼 (11-3、11-6 室)、16 楼 (16-1、16-4 室, 电梯楼层 18 楼) 和 17 楼 (17-1、17-2 室, 电梯楼层 19 楼)	0574-87036686
23	泰康人寿保险有限责任公司宁夏分公司	宁夏回族自治区银川市兴庆区宝湖东路林带南侧光耀上城二期 5 号办公楼 6 层、20 层、21 层	0951-5688655
24	泰康人寿保险有限责任公司青岛分公司	山东省青岛市市南区山东路 6 号华润大厦 B 座 27 层、33 层	18678977627
25	泰康人寿保险有限责任公司青海分公司	青海省西宁市城北区宁张路 111 号 18 层、19 层、20 层西侧、南侧	0971-6339053
26	泰康人寿保险有限责任公司山东分公司	山东省济南市历下区经十路 9999 号黄金时代广场 A 座 21 层, 22-23 层 2201、2202、2203、220、2302、2303	0531-81757193
27	泰康人寿保险有限责任公司山西分公司	山西省太原市万柏林区晋祠路一段 8 号中海国际中心 A 座 19 层 01、02、03、04、05、06A、08B、09、10 单元及 20、21 层	0351-5660571

28	泰康人寿保险有限责任公司陕西分公司	陕西省西安市未央区未央路 170 号赛高城市广场 2 号楼企业总部大厦 20 层 1-8 单元	029-85218111
29	泰康人寿保险有限责任公司上海分公司	中国（上海）自由贸易试验区南泉北路 429 号电梯层 6 层整层、电梯层 7 层整层、电梯层 18 层整层	021-80105588-8165
30	泰康人寿保险有限责任公司深圳分公司	深圳市福田区香蜜湖街道东海社区深南大道 7028 号时代科技大厦 1407、1408、1501、1502、1503、1505、1506、1507、1508、1509、1510、1511、1512、1513、1515、1516 单元	0755-83221398
31	泰康人寿保险有限责任公司四川分公司	四川省成都市锦江区滨江中路 9 号 1 栋 23 层 2301-2312 号，24 层 2401-2412 号	028-85582177
32	泰康人寿保险有限责任公司天津分公司	天津市和平区大沽北路 2 号天津环球金融中心津塔写字楼 60 层 01-15 单元、57 层 04-14 单元	022-27827666-8012
33	泰康人寿保险有限责任公司厦门分公司	厦门市思明区湖滨东路 93 号 2501-2507 及 2601-2607 单元	13400691433
34	泰康人寿保险有限责任公司新疆分公司	新疆乌鲁木齐市沙依巴克区黄河路 2 号招商银行大厦 1、2、24、25 层	0991-2351238
35	泰康人寿保险有限责任公司云南分公司	云南省昆明市盘龙区拓东街道尚义社区东风东路 23 号恒隆广场. 昆明（办公楼）31 层，12 层 0T1-1201、1202、1203、1204、1210 单元	0871-63116421
36	泰康人寿保险有限责任公司浙江分公司	浙江省杭州市上城区四季青街道五星路 206 号明珠国际商务中心 4、5 幢 1601-1606 室、1701-1706 室	0571-85801581

## 二、全国统一的客户服务及投诉方式（包括客服电话、在线服务访问方式、理赔争议处理机制和工作流程等）

### （一）客服电话

泰康人寿全国统一客服专线：95522（同为咨询投诉客服电话）。

### （二）在线服务访问方式

#### 1、下载泰生活 APP 自助服务



2、24小时客服电话自助服务：全国统一客服热线 **95522**

3、泰康人寿官网客户服务：官网地址: <https://service.taikanglife.com/>

4、泰康人寿官方微信

### **(三) 投诉反馈**

#### **1、我们的受理渠道**

- 95522 服务热线（推荐）、泰生活 APP（推荐）、泰康人寿官网/官微
- 电子邮箱：tousufuwu@taikanglife.com
- 新生活广场：见“客户服务—查询服务—新生活广场地址”

#### **2、需要您提供的材料**

- **投诉人的基本情况：**

- 自然人或者其法定代理人姓名、身份信息、联系方式；
- 法人或者其他组织的名称、住所、统一社会信用代码，法定代表人或者主要负责人的姓名、身份信息、联系方式，法人或者其他组织投诉代理人的姓名、身份信息、联系方式、授权委托书等；

- **被投诉人的基本情况：**

- 被投诉保险机构名称；
- 被投诉保险业从业人员的相关情况以及其所属机构的名称；

●**投诉请求、主要事实和相关依据；**

●**投诉人提交书面材料的，应当由投诉人签字或者盖章；**

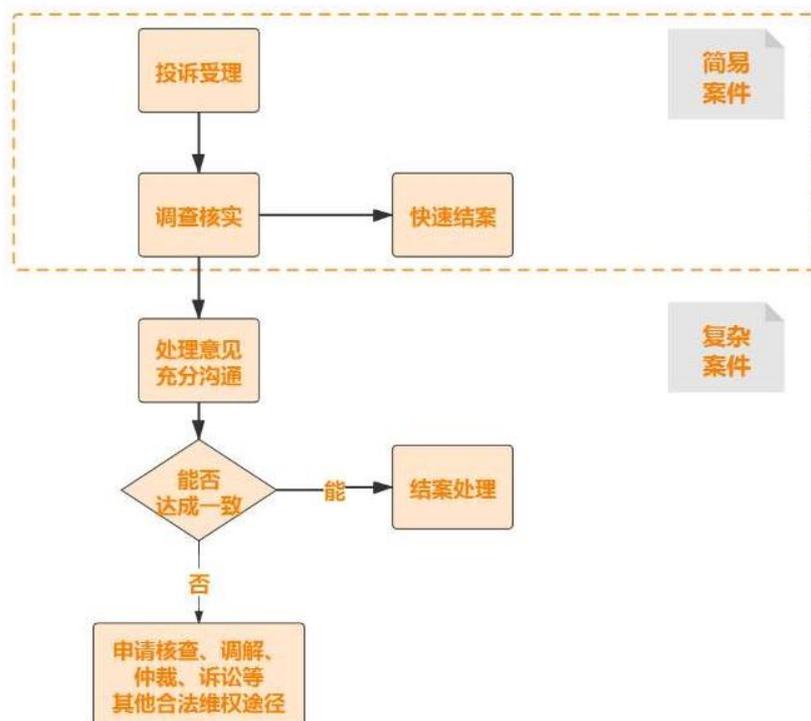
提示：若提出消费投诉存在不便，可提供经投诉人亲笔签名或者盖章的授权委托书原件，受托人身份证明和有效联系方式等；

### 3、我们的处理流程

● **投诉受理**

● 为充分维护消费者合法权益，收到投诉后我司将指定与被投诉事项无直接利益关系的人员核实投诉内容，及时与投诉人沟通，积极主动通过协商方式解决您的问题。（若经核实发现投诉并非由投诉人或者其法定代表人、受托人提出，我司将不予受理）

● **处理流程**



● **处理期限**

- 简易投诉：我司自收到消费投诉之日起 15 日内作出处理决定并告知投诉人

- 复杂投诉：我司自收到消费投诉之日起 30 日内作出处理决定；情况特别复杂或有其他特殊原因的，将视实际情况再延长，延长期限将不超过 30 日。

- (投诉处理需外部机构进行鉴定、检测、评估等工作的，相关期间不计入消费投诉处理期限)

#### 4、您的权力

- 处理结论将通过电话、短信、电子邮件或书面形式等途径告知，同步说明投诉内容核实情况、作出决定的依据与理由。
- 若投诉人对投诉处理结果有异议，可以采取申请核查、调解、仲裁、诉讼等其他合法途径维权。
- 若投诉人对分支机构处理结果有异议，可以自收到处理决定之日起 30 日内向该分支机构的上级机构书面申请核查，上级机构自收到核查申请之日起 30 日内将作出核查最终决定并与您告知。

温馨提示：为了确保您的资金安全，泰康人寿提醒您提高警惕、加强安全意识、任何情况下勿将账号、密码等个人信息泄露给陌生人，若接到类似短信、电话，请立即拨打全国统一客户服务热线 95522 进行核实确认。

#### (四) 理赔、保全等客户服务及投诉渠道

- 理赔服务：报案、申请和查询途径

- 1、下载泰生活 APP 自助服务

- 2、关注“泰康人寿”官方微信公众号自助服务

3、24 小时客服电话自助服务：全国统一客户热线电话 **95522**

#### 4、新生活广场服务

具体地址可登录官网通过“客户服务—查询服务—新生活广场地址”进行查询。若客户所在的地区无我司分支机构，可能会存在服务不到位的情况，客户可通过拨打 95522 客服电话、“泰康人寿”官微、泰生活 APP 或到我司就近机构柜面进行理赔服务。

### ● 重要的理赔服务

#### 1、理赔报案

早报案，早结案。当保险事故发生后，请您于 3 日内进行理赔报案。报案成功后，请您根据提示及时收集和妥善保管所需理赔资料。您可以通过拨打 95522、泰生活 APP 和“泰康人寿”官微进行报案。

#### 2、理赔申请

为了充分保证您的权益，提高理赔时效，请及时收集和妥善保存好理赔申请所需证明文件和资料。

#### 3、进度查询

您可以线上查询您的理赔进度：泰生活 APP：全部服务-理赔服务-我的理赔；“泰康人寿”官微：保险-微信服务大厅-理赔服务-我的理赔。

#### 4、处理依据和结论

您可通过泰生活 APP 和“泰康人寿”官微的“我的理赔”查看《理赔决定通知书》。

## 5、投诉反馈

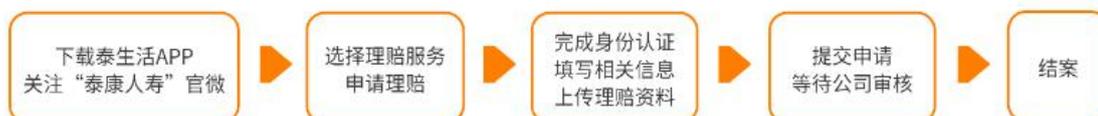
登录官网通过“客户服务-投诉反馈”查询反馈渠道、投诉所需材料和处理流程。

### ● 理赔流程



#### 1、线上申请流程

泰生活APP：全部服务-理赔服务；“泰康人寿”官微：保险-微信服务大厅-理赔服务。



#### 2、线下申请流程



### ● 理赔服务时效

收到客户的理赔申请后，我公司会在 30 日内做出核定；对于属于保险责任的，10 日内完成支付；对于不属于保险责任的，3 日内发出拒付通知。若申请存在超期或有任何疑问，您可拨打我公司统一 24 小时客户服务电话 95522 进行咨询。

### ● 保全服务申请途径

#### 1、下载泰生活 APP 自助服务



#### 2、24 小时客服电话自助服务

全国统一客服热线 95522

### 3、泰康人寿官网客户服务

官网地址: <https://service.taikanglife.com/>

### 4、新生活广场服务

具体地址可登陆官网通过“客户服务—查询服务—新生活广场地址”进行查询。若客户所在的地区无我司分支机构，可能会存在服务不到位的情况，客户可通过拨打 95522 客服电话、泰康官微、泰生活 APP 或到我司就近机构柜面进行保全服务。

注：泰生活 APP 可提供线上自助服务。包括变更类、收费类及退费类业务。其中减额、取消险种等泰生活 APP 暂不支持的业务可通过新生活广场办理。我们将持续推进全流程线上服务。

## 重要保单服务

### 1、客户联系方式变更

当您的电话、地址等联系方式发生变更时，为保障您的权益，请您及时通知我们支持的申请途径进行变更。

### 2、保单贷款

根据保险条款规定，在保险合同有效期内，投保人可以不超过申请贷款时保险合同现金价值(扣除各项欠款及利息后的余额)一定比例向我司申请贷款。保单是否可以贷款及贷款比例以条款约定为准。

### 3、保单合同失效和合同效力恢复

如果您在合同约定的时间内忘记缴纳保险费，保单会自动中止，自中止之日起两年内，如果您想重新获得这张保单的保障，您可以随时提出申请，经我司审核同意后可为您恢复 合同效力。

### 4、红利领取

对分红保险合同，投保人可申请领取保单已分配未领取的红利。

## 5、解除合同

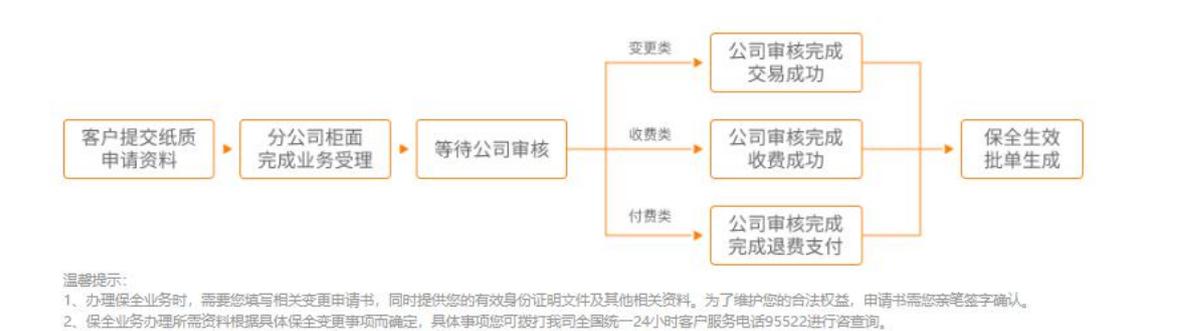
如果被保险人未发生保险事故，您可以在犹豫期后申请解除保险合同，需提供包括但不限于投保人身份证原件及银行卡等相关资料，如果为代办，需提供代办人身份信息及委托授权书等资料。

如果您申请解除合同时，该保单有未领款项（如：未领生存保险金等），则需先办理领取后再申请操作退保。如存在保单贷款、保险费自动垫交等的保单欠费，将在退保金中扣除欠费及利息后支付余额。

### ● 保单服务线上申请流程



### ● 保单服务柜面申请流程



### ● 服务时效

通过在线及柜面申请的项目（如联系方式变更、保单贷款、合同解除等），一般在接受资料之后 3-5 个工作日内办理完毕；如果投连交易类（投连账户转换、投连部分领取、投连追加投资、投连退保、投连撤单）因涉及投连计价，预计 7

个工作日办理完毕。对于互联网人身保险业务在线申请退保，一般在 1 个工作日完成。若申请存在超期或有任何疑问，您可拨打我司全国统一 24 小时客户服务电话 95522 进行咨询。

### 三、投保咨询方式、保单查询方式

#### ● 投保咨询方式

- 1、农业银行官方网站：<https://www.abchina.com/cn/>
- 2、下载农业银行 APP
- 3、农业银行各网点：<https://app.abchina.com.cn/branch/>

#### ● 保单查询方式

- 1、泰康人寿官微—保险—微信服务大厅—保单服务
- 2、泰生活 APP—首页—我的保单