

合众人寿保险股份有限公司

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	北京分公司	北京市朝阳区朝外大街乙 12 号办公楼 17 层 0-2006、0-2007、0-2008、0-2009、0-2010、0-2011、0-2012、0-2012A、0-2012B、0-2015	010-58797755
2	湖北分公司	湖北省武汉市江汉区青年路 556 号青洲盛汇办公楼 27 层办公 1 号、办公 7 号、28 层全层	027-85481698-86515
3	湖南分公司	湖南省长沙市芙蓉区芙蓉中路二段 88 号定王大厦 15 楼	0731-85192510
4	上海分公司	中国（上海）自由贸易试验区东方路 69 号 1201-1213 室	021-68634567
5	江苏分公司	江苏省南京市玄武区珠江路 88 号新世界中心 A 座 16 楼，12 楼 1202、1203 室	025-84535858
6	苏州分公司	江苏省苏州市工业园区华池街 88 号 1 幢 205 室	0512-87163078
7	浙江分公司	浙江省杭州市中河中路 222 号平海国际大厦 15-17 楼	0571-28132102
	山东分公司	山东省济南市历下区泉城路 268 号	0531-80988550

8			
9	青岛分公司	山东省青岛市市南区延安三路 234 号海航万邦中心 19 层 03-07 单元	0532-85795988
10	内蒙古分公司	内蒙古自治区呼和浩特市赛罕区南二环路 with 兴安南路交汇处永泰城 C 座 26、27 层	0471-3295515
11	安徽分公司	安徽省合肥市蜀山区梅山路 18 号安徽国际金融贸易 26 层 2-2602 至 2-2607 室	0551-65255200
12	广东分公司	广东省广州市天河区珠江东路 13 号 2001 房之自编 01、05A、06 单元	020-85103366
13	江西分公司	江西省南昌市红谷滩新区世贸路 899 号博能中心二期写字楼 1701、2001、2002 室	0791-86123598
14	黑龙江分公司	黑龙江省哈尔滨市香坊区永盛路 64 号永泰国际中心 B 座 21 层	0451-51780339
15	四川分公司	成都市锦江区顺城大街 8 号中环广场 1 幢 2 单元 15 楼 01-06 室、16 楼 01-06 室、25 楼 01、04、05 室和 1 单元 28 楼 04-06 室	028-66898888
16	天津分公司	天津市河北区远洋广场 1 号天津远洋大厦 29 层、28 层 2807-2810	022-59793023
17	河南分公司	河南省郑州市金水区农业路 72 号国际企业中心 A 座	0371-60917888
18	新疆分公司	新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市水磨沟	0991-6252801

		区安居南路 802 号 3 栋 12 层	
19	河北分公司	河北省石家庄市中山西路 83 号东方大厦 13、14、16、17 层	0311-85029898
20	宁夏分公司	宁夏回族自治区银川市金凤区大世界商务广场写字楼 A 栋 13 层	0951-4019071
21	陕西分公司	陕西省西安市友谊东路 136 号西安泛太平洋大厦写字楼 16 层	029-84053951
22	广西分公司	广西壮族自治区南宁市青秀区双拥路 34 号广西新谊金融投资大厦 C 座第 8 层 A 区、第 9 层	0771-8013886
23	福建分公司	福建省福州市晋安区长乐中路 3 号福晟钱隆国际主楼 27 层 03B、05、06、07A 办公单元	0591-87821668
24	山西分公司	山西省太原市长治路 103 号阳光国际商务中心 B 座 15 层	0351-7815052
25	辽宁分公司	沈阳市沈河区北站路 61 号 7 层	024-62403969
26	大连分公司	大连市中山区长江路 280 号大连中心·裕景 5 号楼 ST2 大厦第 24 层一单元 01B-09 号房间	0411-82567800
27	吉林分公司	吉林省长春市南关区人民大街 3518 号长春国际金融中心 A 座 7 层	0431-81125935

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

95515

（二）在线服务访问方式

合众人寿已实现全流程线上保单变更服务，如您希望更方便更快捷的申请，可优先选择微信或电话的服务方式，感谢您的支持！

1. 客户可以登录公司官方微信申请保单变更服务：关注合众人寿公众号(unionlife_95515)，使用本人的手机号及有效身份证号绑定身份后，登陆公司微信公众号，可以申请信息变更、续期缴费账号变更、保单复效、保单解约（退保和犹豫期退保）、保单贷款、保单贷款清偿、生存金领取、红利领取、万能险部分领取、万能险追加保费、缴费频率变更、余额退费、受益人变更、生存金选择方式变更、红利选择方式变更、生存金给付授权、投保人变更、保单补发项目；

2. 客户（投保人）可以亲自拨打公司电话中心（95515）申请办理客户基本资料变更（变更地址、邮箱、邮编、通知书寄送方式、身份证号码升位）、保单贷款清偿、保单挂失、保单逾期处理方式变更、结束自垫、万能账户抵交保费与取消、红利选择方式变更、终止附约项目；

3. 微信及电话尚未支持的服务，客户可选择拨打公司电话中心（95515）申请通过视频方式办理；

4. 客户可亲自到我公司所属分、支公司客户服务中心办理所有保单变更业务，合众人寿的服务人员会热情、专业地

为客户提供高品质的服务。

合众人寿目前已实现理赔全流程线上服务，无论您通过何种渠道购买我公司保险产品（团体保险除外），在发生保险事故后您均可通过拨打客户服务热线 95515 或在合众人寿官方微信上进行报案，报案后可直接通过合众人寿官方微信申请理赔，理赔申请成功后可在官方微信上查看理赔进度及理赔结果。

合众人寿目前尚未在重庆、贵州、云南、甘肃、青海、西藏、海南及港澳台地区开设分支机构，您无法前往上述地区的营业网点申请理赔。但无论您通过何渠道购买我公司保险产品，我公司均提供线上理赔服务（团体保险除外）。在发生保险事故后，请您优先拨打客户服务热线 95515 进行报案，并使用合众人寿官方微信申请理赔。

（三）理赔争议处理机制和工作流程

理赔条件：在发生合同中相关保险责任约定的保险事故后，受益人应及时向合众人寿进行报案，报案后直接申请理赔即可。

理赔流程：

报案--申请--审核--给付

1.报案：如发生保险事故，请您在出险 3 日内进行报案：

1) 拨打合众人寿客户服务热线 95515；

2) 关注合众人寿官方微信进行报案或登录合众官方网

站在线报案；

3) 通知您的保单服务人员进行报案；

4) 亲临合众人寿服务网点进行报案。

*投保人、被保险人、受益人或其他知情人皆可报案。

同时，请注意收集、保管相关理赔资料，并尽快提交理赔申请。

2.申请：为后期理赔顺畅，治疗结束后，请及时申请理赔：

1) 关注合众人寿官方微信自助申请理赔；

2) 联系保单服务人员、理赔内勤人员代办申请理赔；

3) 亲临合众人寿服务网点递交理赔申请。

*重大疾病、伤残、医疗、津贴保险金的申请人必须是被保险人本人；身故保险金的申请人必须是指定受益人，没有指定受益人的，是被保险人的法定继承人；如受益人为无民事行为能力或限制民事行为能力人，则由其法定监护人代为申请理赔。

3.审核：我们将对您提交的资料进行审核，依据保险法及保险合同约定做出理赔结论。

4.给付：案件结案后，公司将通过短信、电话等方式通知申请人理赔结果。

理赔争议处理机制：

若您对理赔结果存在疑问或争议，请拨打我公司客户服

务热线 95515 寻求帮助，对经评估后确实存在争议的理赔案件，我司将组织内部理赔专家进行合议后给出最终结论。

（四）理赔、保全等客户服务及投诉渠道

您需要任何投保咨询、保全、理赔、投诉等服务请致电客服电话：95515。

投诉服务邮箱：95515@ulic.com.cn

或者直接联系合众人寿官方微信在线客服。

三、投保咨询方式、保单查询方式

您需要任何投保咨询、保全、理赔、投诉等服务请致电客服电话：95515。

如您选择纸质保单，保单打印后保险公司将通过服务人员送达给您；如您选择电子保单，电子保单生成后将通过电子邮件发送到您投保时填写的电子邮箱中，请您注意查收。

您可通过我司官网、官方微信或者拨打 95515 查询您的保单详情。

投保成功后，可到我公司营业网点柜面获取发票，或者关注合众人寿官方微信，自助开具并下载增值税普通电子发票。