

中融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	中融人寿保险股份有限公司	北京市西城区新华里16号院2号楼商业104、203、303号	010--57971777
2	中融人寿保险股份有限公司北京分公司	北京市西城区广安门外大街168号1幢2层201-09	010--50866190
3	中融人寿保险股份有限公司上海分公司	上海市静安区北京西路1465号19层	021--22301699
4	中融人寿保险股份有限公司深圳分公司	深圳市罗湖区笋岗街道招商开元中心03地块A座3305-3306	0755--36988777
5	中融人寿保险股份有限公司江苏分公司	江苏省南京市建邺路98号第14层	025--66081388
6	中融人寿保险股份有限公司苏州分公司	江苏省苏州市高新区狮山路28号1601-3室	0512--87663978
7	中融人寿保险股份有限公司四川分公司	成都市锦江区创意产业商务区三色路博瑞创意成都A座七层04、05、06单元	028--85910099
8	中融人寿保险股份有限公司广东分公司	广东省广州市天河区天河东路155、157、159号902室	020--62208688
9	中融人寿保险股份有限公司天津分公司	天津自贸试验区（空港经济区）环河北路76号空港商务园西区7号楼502室	022--58801750

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

400-818-6636

(二) 在线服务访问方式

官网：www.zhongronglife.com

官微：“中融人寿”微信公众号

(三) 理赔争议处理机制和 workflow

1. 我司建立了“理赔重大事项会商”、“核赔业审”机制，对重大及有争议的理赔案件，均采取集体合议的方式处理。

2. 我司建立了“通融及协议理赔案件管理”机制，充分考虑各种因素下的理赔争议案件处理方式。

3. 我司将理赔争议集中在理赔结案之前来解决。所有拒付理赔案件，在结案前均要求与受益人进行充分的沟通，最大限度考虑消费者权益保护。

4. 理赔结案后，如果还有争议，相关权利人仍可以通过电话、柜面、邮件等方式向我司提出主张，我司将首选协商的方式来处理争议。

(四) 理赔、保全等客户服务及投诉渠道

1. 理赔、保全等客户服务渠道：

(1) 营业网点柜面服务渠道。客户可至公司营业网点柜面亲自办理或者委托办理，公司所有营业网点均支持异地业务办理。

(2) 线上服务渠道。客户关注“中融人寿”微信公众

号，注册登录后即可开展线上服务。

(3) 电话服务渠道。客户致电全国客服及维权电话400-818-6636，可办理理赔报案、客户信息变更等服务。

2.投诉渠道

(1) 来电方式：拨打全国客服及维权电话400-818-6636；

(2) 来信方式：

①传统寄信（公司各级机构营业场所的地址在官网公布）；

②电子邮件（客服邮箱 cs@zhongronglife.com）。

(3) 来访方式：可至公司各级机构营业场所现场投诉。

(4) 线上方式：可通过公司官方网站、“中融人寿”微信公众号的“投诉反馈”板块线上投诉。

三、投保咨询方式、保单查询方式

投保咨询方式：（1）致电全国客服及维权电话400-818-6636；（2）至公司营业网点柜面咨询。

保单查询方式：“中融人寿”微信公众号→保单服务→我的保单。