

中华联合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	中华联合人寿保险股份有限公司北京分公司	北京市朝阳区建国门外大街甲6号1幢13层D座十六层	010-63809965
2	中华联合人寿保险股份有限公司新疆分公司	新疆乌鲁木齐市天山区光明路276号E阳臻品综合楼7层	0991-7511915
3	中华联合人寿保险股份有限公司石家庄中心支公司	河北省石家庄市桥西区新石中路377号高新区物联网大厦A座办公楼23楼	0311-85939009
4	中华联合人寿保险股份有限公司四川分公司	四川省成都市锦江区滨江东路9号香格里拉中心办公楼6楼	028-86119295
5	中华联合人寿保险股份有限公司天津分公司	天津市河东区华昌道40号1号楼远洋国际中心28层01-05室、29层05室	022-58570959

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

95585

（二）在线服务访问方式

中华人寿官方网站：<http://life.cic.cn>

（三）理赔争议处理机制和 workflow

中华人寿完整理赔 workflow 如下：

01 理赔报案

方式一：致电客服热线 95585 报案。发生保险事故后，您可以拨打客服热线，将保险事故情况告知客服人员，保险公司将登记报案信息，并为您提供理赔相关服务。

方式二：登录官方微信自助报案。发生保险事故后，您可以关注【中华人寿】微信公众号，通过服务大厅>保单服务>个人交费保单理赔服务>理赔报案进行操作，并获取后续理赔业务指引。

方式三：亲临公司柜面报案。发生保险事故后，您可以到保险公司客服柜面将保险事故情况告知保险公司。保险公司将提供理赔咨询和相关服务。

02 理赔申请

根据保险公司提供的索赔指引，您准备好理赔材料后，即可提出理赔申请。资料齐全，索赔申请将立即受理；资料不全的，保险公司将告知您需要补充的材料。

03 理赔审核

理赔受理成功后，保险公司将迅速进行必要的理赔处理，在最短时间内做出理赔决定。简易案件，保险公司将在 2 个工作日内处理完毕；复杂案件，保险公司将在 30 天内处

理完毕。如果处理期间需要您提供帮助，保险公司会在第一时间主动与您联系。

04 结案及理赔金支付

做出理赔决定后，保险公司将按照双方约定的通知方式及时通知您。属于保险责任的，将在结案后的2个工作日内向您支付理赔金；不属于保险责任的，明确告知不予赔付的原因。

（四）理赔、保全等客户服务及投诉渠道

您可拨打全国统一客服热线 95585 进行投诉。

您可通过中华人寿官方网站 life.cic.cn 进行在线投诉。

您可发送电子邮件至 tousu@life.cic.cn 进行投诉。

您可亲至或信函本公司/当地分支机构客户服务中心进行投诉。

三、投保咨询方式、保单查询方式

您可通过银行网点进行投保咨询，中华人寿官微进行保单查询。