

渤海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	渤海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 601 室	022-58187600
2	渤海人寿保险股份有限公司天津分公司第一营销服务部	天津市和平区西康路与成都道交口东北侧赛顿大厦 3-1-1901、1902、1903、1904、1905、1906、1907；和平区岳阳道 83, 85, 87 号，西康路 37 号-306、307、308	022-58187642
3	渤海人寿保险股份有限公司天津分公司第二营销服务部	天津市河东区十一经路 68 号 301 室	022-58187671
4	渤海人寿保险股份有限公司天津分公司第三营销服务部	天津市和平区岳阳道 83, 85, 87 号，西康路 37 号 314-3-2	022-58187600
5	渤海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自强路 26 号交通银行河北省分行办公楼第 14 层	0311-89637633
6	渤海人寿保险股份有限公司北京朝阳支公司	北京市朝阳区东三环北路 19 号楼 4 层 501 内 04-08 室	010-57784769

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

全国统一客服及维权电话：4008-667-668

（二）在线服务访问方式

1. 关注“渤海人寿”微信服务号进行咨询；

2. 下载“渤海保呗”APP进行咨询。

（三）理赔争议处理机制和工作流程

第一步：理赔报案：请您在事故发生后的10日内完成报案；为维护您的权益，意外或证据易灭失的事故请您尽快报案。您可通过“渤海保呗”APP或“渤海人寿”微信服务号在线自助报案，也可拨打全国统一客服及维权电话4008-667-668进行报案。

第二步：理赔申请：您可以通过“渤海保呗”APP和“渤海人寿”微信服务号在线提交理赔申请，也可以亲临公司服务网点提交理赔申请；

第三步：理赔进度：您可以通过“渤海保呗”APP和“渤海人寿”微信服务号查看理赔进度或在线补充提供必须的理赔资料、也可以通过拨打全国统一客服及维权电话4008-667-668查询理赔进度；

第四步：理赔完成：收到完全齐整的理赔申请后，我公司会尽快完成审核。属于保险责任的，我司会将保险金转账至受益人名下的指定银行帐户。

（四）理赔、保全等客户服务及投诉渠道

一、理赔、保全受理渠道：

1. 渤海人寿各分支机构消费者权益保护部
2. 关注“渤海人寿”微信服务号或下载“渤海保呗”

APP

3. 全国统一客服及维权电话：4008-667-668

二、投诉受理渠道：

1. 全国统一客服及维权电话：4008-667-668

2. 投诉邮箱：e-service@bohailife.net

3. 信函地址：天津市和平区西康路与成都道交口东北侧
赛顿中心 C 座写字楼 21 层运营管理部

4. 来访地址：渤海人寿各分支机构消费者权益保护部

5. 线上通道：“渤海人寿”微信服务号、“渤海保
呗” APP

三、投保咨询方式、保单查询方式

一、投保咨询方式：

1. 各个分支机构柜面；

2. 关注“渤海人寿”微信服务号进行咨询；

3. 通过“渤海保呗” APP 进行咨询；

4. 拨打公司全国统一客服及维权电话 4008-667-668 咨
询。

二、保单查询方式

(一) 拨打渤海人寿全国统一客服及维权电话
4008-667-668 进行自助或人工查询

方式 1 自助查询：接通电话后，按照语音提示按 4 选择
个人保单速查，再按照语音提示进行按键查询；

方式 2 人工查询：工作时间（周一至周日的早九点至晚

五点) 按 0 键可以选择人工服务。

(二) 通过公司官微查询保单

1. 搜索“渤海人寿”微信服务号并关注;
2. 进入服务号之后, 点击“微服务”, 选择“服务大厅”;
3. 使用投保时登记的手机号码注册并登录;
4. 在“我的保单”列表中找到需要下载的电子保单并下载。

(三) 通过公司官方 APP 查询保单

1. 下载“渤海保呗”APP;
2. 点击下方菜单“服务”;
3. 使用投保时登记的手机号码注册并登录;
4. 在列表中找到需要下载的电子保单并下载。