

# 瑞众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  | 北京   | 北京市西城区宣外大街6号庄胜广场北楼东翼14层                        | 010-63106600  |
| 2  | 天津   | 天津市南开区长江道与南开三马路交口融汇广场（金融街中心）C座27层瑞众保险          | 022-88356635  |
| 3  | 河北   | 河北省石家庄市桥西区自强路118号中交财富中心T3商务办公楼2层               | 0311-67901701 |
| 4  | 内蒙古  | 内蒙古自治区呼和浩特市如意开发区如意和大街与万通路交汇处伊泰华府世家19号楼         | 0471-3459420  |
| 5  | 黑龙江  | 黑龙江省哈尔滨市南岗区红旗大街236号中信大厦5层。（会展中心 华旗饭店正对面）       | 0451-51175321 |
| 6  | 上海   | 上海市徐汇区瑞平路275号2层                                | 021-60476788  |
| 7  | 江苏   | 江苏省南京市秦淮区太平南路450号斯亚财富中心10楼                     | 025-69826700  |
| 8  | 苏州   | 江苏省苏州市苏州工业园区苏绣路89号恒宇商务广场B座12楼                  | 0512-88866889 |
| 9  | 无锡   | 江苏省无锡市梁溪区清扬路118号世金中心27楼                        | 0510-68552336 |
| 10 | 浙江   | 浙江省杭州市上城区四季青街道钱江新城平安金融中心c座4楼                   | 0571-28901666 |
| 11 | 安徽   | 安徽省合肥市庐阳区濉溪路278号财富广场A座103                      | 0551-65675388 |
| 12 | 江西   | 江西省南昌市红谷滩新区赣江北大道1号保利中心6楼                       | 0791-82219850 |
| 13 | 山东   | 山东省济南市历下区舜耕路18号瑞众保险大厦2楼                        | 0531-55761600 |
| 14 | 宁波   | 宁波市江北区新义路218号凯德上江邑7楼                           | 0574-87205516 |
| 15 | 青岛   | 山东省青岛市市南区香港中路59号青岛国际金融中心46楼                    | 0532-80905555 |
| 16 | 河南   | 河南省郑州市金水区金水东路51号（众旺路与祥盛街交叉路口往西北约100米）楷林中心7座22楼 | 0371-56988915 |

|    |    |                                                    |               |
|----|----|----------------------------------------------------|---------------|
| 17 | 湖南 | 湖南省长沙市开福区芙蓉中路一段319号绿地中心商铺2楼A-212号                  | 0731-88597427 |
| 18 | 广东 | 广东省广州市天河区华穗路406号保利克洛维之二中景大厦A座5、6楼（含契约、保全、理赔服务5楼办理） | 020-85607333  |
| 19 | 东莞 | 广东省东莞市南城街道宏一路1号蜂汇广场1栋34层                           | 0769-22001680 |
| 20 | 海南 | 海南省海口市龙华区金贸西路世贸雅苑G座三楼瑞众（原华夏）保险（十八碗餐厅旁楼梯上三楼）        | 0898-36387959 |
| 21 | 深圳 | 广东省深圳市福田区京基滨河时代大厦50楼                               | 0755-88281560 |
| 22 | 四川 | 四川省成都市人民南路4段12号华宇蓉国府19楼                            | 028-65581111  |
| 23 | 云南 | 云南省昆明市盘龙区穿金路和二环北路交叉口永安国际大厦三楼                       | 0871-63306891 |
| 24 | 陕西 | 陕西省西安市高新区唐延路11号禾盛京广中心B座18楼                         | 029-88337123  |

## 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

95300

### （二）在线服务访问方式

[www.ruiinsurance.com](http://www.ruiinsurance.com)

### （三）理赔争议处理机制和工作流程

我们的受理渠道：

1. 电话投诉：您可以拨打全国统一客服热线 95300 提出投诉，也可以拨打各分公司投诉电话进行维权，分公司电话查询网址：

<https://www.ruiinsurance.com/common/complaint/complaint.html>

2. 官网投诉：您可以点击在线客服直接提出投诉

3. 亲访投诉：您可以前往离您最近的客户服务中心当面提出投诉，客户服务中心查询网址：

<https://www.ruiinsurance.com/customer/network/index.html>

**需要您提供的材料：**

1. 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；

2. 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；

3. 投诉请求、主要事实和相关依据；

4. 投诉人提交书面材料的，应当由投诉人签字或者盖章；

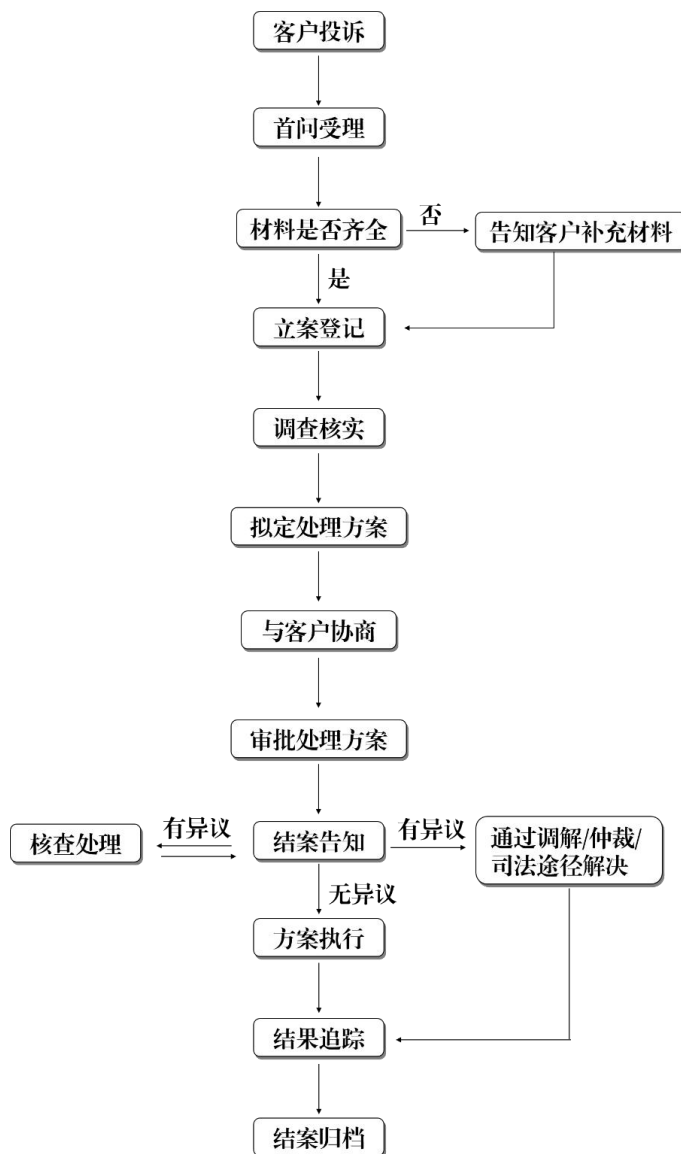
提示：若提出消费投诉存在不便，可提供经投诉人亲笔签名或者盖章的授权委托书原件，受托人身份证明和有效联系方式等；

## 我们的处理流程：

1. 投诉受理：为充分维护消费者合法权益，我们在收到投诉后，将指定与被投诉事项无直接利益关系的人员核实消费投诉内容，及时与投诉人沟通，积极通过协商方式解决消费纠纷。

提示：若经核实发现消费投诉不是由投诉人或者其法定代理人、受托人提出的，我司将不予办理。

## 2. 处理流程：



### 3. 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 日内出处理决定并告知投诉人；情况特别复杂或者有其它特殊原因的，将视情况延长处理期限，延长期限将不超过 30 日。

提示：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。

### 您的权利：

处理决定将通过电话、短信或书面形式等途径告知，同步说明消费投诉内容的核实情况、做出决定的有关依据和理由，以及投诉人可以采取的申请核查、调解、仲裁、诉讼等维权途径。

若投诉人对分支机构投诉处理结果有异议，可以自收到处理决定之日起 30 日内向其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 日内将作出核查决定并告知投诉人。

### 温馨提示：

为了确保您的资金安全，瑞众保险提醒您提高警惕，加强个人信息保护意识，切勿将账号、身份证、保险合同等重要单证转交陌生人，以免被恶意使用，若您接到类似电话、短信，请立即拨打全国统一客服热线 95300 进行核实确认。

#### **（四）理赔、保全等客户服务及投诉渠道**

1. 电话投诉：您可以拨打全国统一客服热线 95300 提出投诉，也可以拨打各分公司投诉电话进行维权，分公司电话查询网址：

<https://www.ruiinsurance.com/common/complaint/complaint.html>

2. 官网投诉：您可以点击在线客服直接提出投诉

3. 亲访投诉：您可以前往离您最近的客户服务中心当面提出投诉，客户服务中心查询网址：

<https://www.ruiinsurance.com/customer/network/index.html>

#### **三、投保咨询方式、保单查询方式**

瑞众保险官网：<https://www.ruiinsurance.com/>

全国统一客户服务热线：95300

微信公众号：瑞众保险

瑞众保险秉持“诚实守信、客户至上”的服务理念，根植科技基因，打造一站式空中服务平台，实现保险服务线上化、无纸化、移动化、数字化、智能化，让瑞众有温度、有力度、有速度的服务深入人心。登录官微即可实时查询理赔进度，实现重疾快赔、自助理赔等功能，简化管理流程，为客户提供“一键式”智能理赔服务。