

东吴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	东吴人寿保险股份有限公司 苏州分公司	苏州市工业园区苏州大道西1号世纪金融大厦1幢100A、401/402/405/406/407A、415/417/420室	0512-68767005
2	东吴人寿保险股份有限公司 江苏分公司	江苏省南京市建邺区云锦路129号江苏保险综合大厦3楼	025-87780009
3	东吴人寿保险股份有限公司 四川分公司	四川省成都市武侯区人民南路四段46号附1号2栋13层1301号	028-85286677
4	东吴人寿保险股份有限公司 河南分公司	河南自贸试验区郑州片区（郑东）商务外环路23号中科大厦5层503-2/504/505/506	0371-53389730
5	东吴人寿保险股份有限公司 安徽分公司	安徽省合肥市庐阳区临泉路7363号正奇金融广场A座商铺107上下、A座7楼写字楼西半层和9楼写字楼	0551-65296679
6	东吴人寿保险股份有限公司 上海分公司	上海市虹口区公平路18号1号楼5层	021-35365300
7	东吴人寿保险股份有限公司 山东分公司	山东省济南市历下区二环东路5001号和瑞中心A栋12层01-18室	0531-55805983
8	东吴人寿保险股份有限公司 徐州分公司	江苏省徐州市泉山区黄河西路118号蓝湾商务广场（北区）1号楼1-102一层-01室，1-101五层	0516-83819500

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 workflows 等)

(一) 客服电话

95354

(二) 在线服务访问方式

1. 关注“东吴人寿微服务”，通过“微服务-自助理赔”等功能获取在线服务；

2. 登 录 公 司 官 网
<http://www.soochowlife.net/eportal/ui?pagelId=362056>
，进入“客户服务”板块。

(三) 理赔争议处理机制和 workflows

(1) 发生保险事故后，请您拨打东吴人寿服务电话 95354 或到东吴人寿服务网点亲办等方式向东吴人寿报案；

(2) 若您未及时报案，但已按照理赔申请资料要求准备好相关资料，您可直接到东吴人寿服务网点或通过东吴人寿官方微信服务号提交理赔申请；

(3) 对于您提出的理赔申请，符合受理条件的，东吴人寿将予以受理；对于不符合受理条件的，东吴人寿不予受理并向您解释原因；

(4) 受理理赔申请后，东吴人寿将迅速进行审核及必要的处理，及时做出理赔决定。一般案件在 5 个工作日内结案，需进一步调查、核实的案件在 30 日内结案；

(5) 若东吴人寿作出理赔给付的决定，将按照您提供

的银行账号，通过银行转账方式向您支付理赔款；

(6) 若东吴人寿作出不予赔付的决定，将在 3 日内向您发出不予赔付决定通知书，并说明理由。

(7) 理赔争议处理机制

客户投诉->电话受理/柜面受理/信函受理/网站受理->立案->核实->反馈

(四) 理赔、保全等客户服务及投诉渠道

全国统一客服热线：95354

客服邮箱：services@soochoylife.net

公司网址：www.soochoylife.net

三、投保咨询方式、保单查询方式

1. 关注“东吴人寿微服务”公众号，点击“微服务-保单查询”；

2. 登陆

<http://www.soochoylife.net/eportal/ui?pageId=362056>

网址进行保单查询及验真