

和泰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	山东省分公司	山东省济南市历下区 姚家街道经十东路 10567 号成城大厦 B 座 3 层 1-301 至 1-302、1-306 至 1-313	0531-6898-7000
2	济宁中心支公司	山东省济宁市任城区 任城大道 77 号中德 广场商动力互联网小 镇 7 层 714 室	0537-2558277
3	潍坊中心支公司	山东省潍坊市奎文区 胜利东街 4778 号中 央商务区 3 号楼 1105 室	0536-6105599
4	淄博中心支公司	山东省淄博市高新区 柳泉路 111 号火炬广 场 4 号楼 20 层 2006 室	0533-3177220
5	东营中心支公司	山东省东营市东营区 府前大街 57-1 号 2 幢 1812 室	0546-8052377
6	烟台中心支公司	山东省烟台市芝罘区 南大街 11 号壹通国 际 25C15 室	0535-3030796
7	临沂中心支公司	山东省临沂市兰山区 银雀山街道解放路 128 号（新华路与解 放路交汇路南）奥斯 卡 CBD 中心 1109、 1110 室	0539-7707089

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

400-666-5858

(二) 在线服务访问方式

保全服务、退保流程，理赔服务及理赔款、退保金的支付，保险单证、保险费发票等凭证的配送，保单查询，投保咨询、投诉等均能通过和泰人寿官微（hetai-life）、官网（<http://www.htlic.com>）、全国统一服务热线 400-666-5858 进行线上咨询或者自助服务。

(三) 理赔争议处理机制和工作流程

如果投保人对理赔核定有争议，可以拨打和泰人寿客服热线 400-666-5858，和泰人寿将在 3 个工作日内与投保人联系，并进行复审，一般案件自受理之日起 10 个工作日内通知投保人复审结果，疑难及重大案件自受理之日起 30 个工作日通知复审结果。

理赔流程：

- (1) 报案：请拨打和泰人寿客服电话 400-666-5858；
- (2) 提交申请：由理赔人员指导备齐理赔所需材料，提起理赔申请；
- (3) 理赔核定：保险公司收到投保人的申请材料做出核定；
- (4) 结案/赔付：保险公司通知投保人理赔结果并对核定的理赔款项转账支付。

(四) 理赔、保全等客户服务及投诉渠道

如果投保人对和泰人寿的产品或服务有任何意见或建议，可登录

和泰官方网站 (<http://www.htlic.com>) 或关注和泰人寿微信公众号 (hetai-life) 在线提交意见与反馈, 也可拨打和泰人寿客户服务热线 400-666-5858。

三、投保咨询方式、保单查询方式

投保咨询、保单查询可通过和泰人寿官微 (hetai-life)、官网 (<http://www.htlic.com>)、全国统一服务热线 400-666-5858 进行线上咨询或者自助服务。