

# 中国平安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：分公司的经营区域有：

【华北】北京市 天津市 河北省 山西省 内蒙古自治区

【东北】辽宁省 吉林省 黑龙江省

【华东】上海市 江苏省 浙江省 安徽省 福建省 江西省  
省 山东省

【中南】河南省 湖北省 湖南省 广东省 广西壮族自治区  
区 海南省

【西南】重庆市 四川省 贵州省 云南省

【西北】陕西省 甘肃省 青海省 宁夏回族自治区 新疆  
维吾尔自治区

具体分公司地址及电话号码，请在平安官网中查询：

<https://life.pingan.com/cms-tmpl/gongkaixinxipilu/fenzhijigou.jsp>

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：95511

（二）在线服务访问方式：微信公众号“平安人寿”、平安人寿官网，网址如下：

<https://life.pingan.com/p/#/attachment-page?disclosureChannel=ilifeInfoDisclosure>

### （三）理赔争议处理机制和工作流程

1. 投诉受理：为充分维护消费者合法权益，我们在受理投诉时会核实您的身份，收到消费投诉后我司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。（若经核实发现消费投诉并非由投诉人或者其法定代理人、受托人提出，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 日内作出处理决定并告知投诉人；情况特别复杂或者有其他特殊原因的，将根据实际情况延长处理期限，但延长期限将不超过 30 日。

（投诉处理需外部机构进行鉴定、检测、评估、调解等工作的，相关期间不计入消费投诉处理期限）

#### （四）理赔、保全等客户服务及投诉渠道

1. 电 话 投 诉：消费者维权专线 4001666333，投诉直达专线 95511-1-8
2. 平安人寿官网：点击在线客服>输入“投诉”或直接点击“我要投诉”
3. 平安金管家 APP：下载平安金管家>点击“我的”>我要投诉（右上角）
4. 亲 访 投 诉：请您到离您最近的客户服务中心办理，客户服务中心查询网址：  
<https://life.pingan.com/kehufuwu/fuwugongju/kehufuwuzhongxin.jsp>
5. 信 函 投 诉：请您拨打客服专线 95511 查询您的保单归属地公司地址

#### 三、投保咨询方式、保单查询方式

1. 投保咨询方式：  
咨询保险公司业务人员或代理保险产品机构；  
拨打平安全国统一客服电话 95511 咨询。
2. 保单查询：
  - （1）“平安人寿” 微信公众号查询；
  - （2）“平安金管家” APP 在线查询；
  - （3）平安客服电话 95511