

①泰康人寿保险有限责任公司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。

北京、湖北、广东、上海、四川、辽宁、江苏、浙江、山东、河南、天津、陕西、重庆、福建、湖南、深圳、安徽、大连、青岛、宁波、河北、黑龙江、云南、山西、广西、吉林、江西、新疆、厦门、内蒙古、甘肃、贵州、宁夏、海南、青海、西藏

②泰康人寿保险有限责任公司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。

投诉反馈

一、我们的受理渠道

- 95522 服务热线（推荐）、泰生活 APP（推荐）、泰康人寿官网/官微
- 电子邮箱：tousufuwu@taikanglife.com
- 新生活广场：见“客户服务—查询服务—新生活广场地址”

二、需要您提供的材料

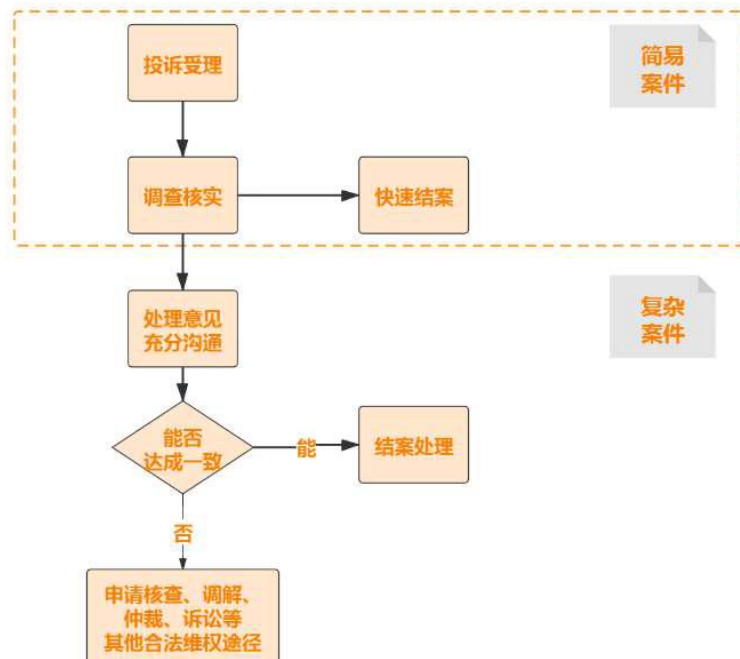
- 投诉人的基本情况：
 - 自然人或者其法定代理人姓名、身份信息、联系方式；
 - 法人或者其他组织的名称、住所、统一社会信用代码，法定代表人或者主要负责人的姓名、身份信息、联系方式，法人或者其他组织投诉代理人的姓名、身份信息、联系方式、授权委托书等；
- 被投诉人的基本情况：
 - 被投诉保险机构名称；

- 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；
- 投诉请求、主要事实和相关依据；
- 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；

三、我们的处理流程

- 投诉受理
- 为充分维护消费者合法权益，收到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投诉内容，及时与投诉人沟通，积极主动通过协商方式解决您的问题。（若经核实发现投诉并非由投诉人或者其法定代理人、受托人提出，我司将不予受理）
- 处理流程



- 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；情况特别复杂或有其他特殊原因的，将视实际情况再延长，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、评估等工作的，相关期间不计入消费投诉处理期限）

四、您的权利

- 处理结论将通过电话、短信、电子邮件或书面形式等途径告知，同步说明投诉内容核实情况、作出决定的依据与理由。
- 若投诉人对投诉处理结果有异议，可以采取申请核查、调解、仲裁、诉讼等其他合法途径维权。
- 若投诉人对分支机构处理结果有异议，可以自收到处理决定之日起 30 日内向该分支机构的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 日内将作出核查最终决定并与您告知。

温馨提示：为了确保您的资金安全，泰康人寿提醒您提高警惕、加强安全意识、任何情况下勿将账号、密码等个人信息泄露给陌生人，若接到类似短信、电话，请立即拨打全国统一客户服务热线 95522 进行核实确认。