

利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

序号	机构名称	办公地址	电话号码
1	利安人寿保险股份有限公司江苏分公司	江苏省南京市建邺区白龙江东街16号1幢8层,负一楼2室,负二楼8、9、10室	025-88035099
2	利安人寿保险股份有限公司安徽分公司	安徽省合肥市庐阳区阜南路169号东怡金融广场B座27层2705-2707号、38层3801-3808号房间	0551-65958167
3	利安人寿保险股份有限公司河南分公司	河南省郑州市金水区金水路226号22层2201号-2206号	0371-55078252
4	利安人寿保险股份有限公司北京分公司	北京市海淀区中关村大街28-1号9层	010-59012628
5	利安人寿保险股份有限公司四川分公司	四川省成都市青羊区人民中路二段29号1栋14层（整层）	028-62984000
6	利安人寿保险股份有限公司山东分公司	山东省济南市历下区草山岭南路975号利安人寿大厦22层	0531-55687500

7	利安人寿保险股份有限公司河北分公司	河北省石家庄市新华区中山西路77号苏宁生活广场 1201-1208、1801-1803 房间	0311-86770096
8	利安人寿保险股份有限公司上海分公司	上海市杨浦区杨树浦路1062号滨江国际广场2号楼18层 01、02 单元	021-60152805
9	利安人寿保险股份有限公司湖南分公司	长沙市雨花区东塘街道芙蓉中路三段567号兴业银行大厦 1901-1904、1907-1910 房	0731-88707900
10	利安人寿保险股份有限公司天津分公司	天津市红桥区北马路170号天津陆家嘴金融广场A座3801、 3804、3805 室	022-60775656

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

全国客服热线 956009

（二）在线服务访问方式

官网访问：www.lianlife.com

微信服务号访问：利安人寿（lianlife956009）

APP 访问：利安人寿 APP

（三）理赔争议处理机制和 workflows

工作流程：

1、理赔报案

事故发生后，您可采取以下方式进行报案：

- （1）.APP 报案：“利安人寿” APP—“在线报案”；
- （2）.微信报案：“利安人寿”公众号（lianlife956009）—“微服务”—“自助服务”—“理赔服务”—“在线报案”；
- （3）.电话报案：拨打全国客服热线 956009；
- （4）.上门报案：至所在地分支机构柜面办理。

2、理赔申请

收集好完整的理赔申请资料后，您可通过以下方式提交材料申请理赔：

- （1）.APP 申请：“利安人寿” APP—“在线理赔”（具体受理范围请留意界面提示）；
- （2）.微信申请：“利安人寿”公众号（lianlife956009）—“微服务”—“自助服务”—“理赔服务”（具体受理范围请留意界面提示）；
- （3）.委托提交：将完整理赔资料委托他人提交；
- （4）.上门提交：携带完整理赔资料至所在地分支机构柜面提交。

3、进度查询

收到您的理赔申请后，我司将及时审核，您可通过以下方式获知理赔进度：

- （1）.公司短信；
- （2）.APP 及微信推送及查询：APP 及微信申请案件可实现；
- （3）.客服热线 956009。

4、结案通知

对于理赔申请资料齐全的案件，我司将在 5 日内作出核定；情况复杂的，在 30 日内作出核定。案件结案后，您将收到短信、APP 或

微信通知。

争议处理机制：

1.如果您对理赔结论存在异议，可联系您的服务人员或致电全国统一服务热线 956009 寻求解释。

2.若我们的解释无法让您满意，您可向您的服务人员或全国统一服务热线 956009 提出理赔申诉请求。

3.若申诉结论依然不能满足您的诉求，您可通过以下“理赔投诉渠道”进行投诉。

4.若以上协调均无法与您达成一致，建议您通过诉讼方式解决争议。

（四）理赔、保全等客户服务及投诉渠道

理赔报案：

APP 报案：“利安人寿”APP-在线报案

微信报案：“利安人寿”公众号（lianlife956009）”微服务-“自助服务”-“理赔服务”-“在线报案”；

电话报案：拨打全国客服热线 956009；

上门报案：至所在地分支机构柜面办理；

保全渠道：

APP 保全：“利安人寿”APP-“更多”-“保全服务”-选择对

应服务；

微信保全：“利安人寿”公众号（lianlife956009）”微服务-“自助服务”-“更多服务”-选择对应服务；

上门报案：至所在地分支机构柜面办理；

投诉渠道

一、客服电话和投诉电话：

全国统一客服电话为 956009，公司专属投诉热线为 40080-80080。

二、投诉受理渠道

1.电话投诉：您可以拨打公司专属投诉热线 40080-80080 进行投诉。全国统一客服电话为 956009，公司专属投诉热线为 40080-80080。

2.网站投诉：您可以登录公司官网 www.lianlife.com 进行投诉。

3.官微投诉：您可以通过公司官微服务号 [lianlife956009](https://www.lianlife.com) 进行投诉。

4.亲访投诉：您可以选择在各地区的客户服务中心进行投诉。

5.电子邮箱：您可以通过公司专用邮箱 ts@lianlife.com 进行投诉。

三、投保咨询方式、保单查询方式

投保咨询：

1、电话咨询：拨打公司统一客服电话 956009；

2、上门咨询：至所在地分支机构柜面咨询；

保单查询方式：

- 1、微信服务号查询：lianlife956009- “微服务” - “自助服务” - “我的保单”
- 2、APP 查询：利安人寿 APP- “保单服务（我的保单）”