

信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	浙江分公司	浙江省杭州市上城区市民街66号钱塘航空大厦1幢33层	0571-87116843
2	江苏分公司	江苏省南京市建邺区江东中路333号金奥中心16楼	025-68536137
3	北京分公司	北京市朝阳区平房乡青年路7号达美中心T1座11层	010-64934188-2834
4	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2001-2006、3901-3908	0311-68009627
5	福建分公司	福建省福州市台江区鳌峰街道曙光支路128号福州农商银行办公大楼地上8层01-04单元	0591-88013801
6	河南分公司	河南自贸试验区郑州片区（郑东）商务外环路26号16层1601、1602、1603-A室	0371-56828666
7	山东分公司	山东省济南市历下区经十路10690号2101、2102、2103、2104室	0531-83183988
8	黑龙江分公司	黑龙江省哈尔滨市道里区丽江路2139号群力茂豪中心2号楼17层1701-1710及17A	0451-55577000
9	辽宁分公司	辽宁省沈阳市沈河区北站路61号财富中心大厦A座24层	024-22562277
10	上海分公司	上海市虹口区杨树浦路168号6层	021-61803066
11	湖北分公司	湖北省武汉市武昌区中山路338号华宇旭辉大厦16层1-11室	027-59756850
12	江西分公司	江西省南昌市红谷滩区红谷中大道998号绿地中央广场A2#办公楼5601-5609室	0791-86156071
13	广东分公司	广东省广州市天河区华夏路16号富力盈凯广场2201-2207房，2211-2212房	020-66608880
14	宁波分公司	浙江省宁波市鄞州区中山东路1800号国华金融中心2103-2104室	0574-83899507
15	厦门分公司	福建省厦门市思明区湖滨南路55号禹洲广场2301、2302、2303、2305单元	0592-5896911
16	青岛分公司	山东省青岛市市南区香港中路59号国际金融中心25层	0532-86681800

17	大连分公司	辽宁省大连市西岗区长春路173号香洲花园酒店北塔1层西北侧和16层	0411-39018525
18	深圳分公司	广东省深圳市罗湖区笋岗街道梅园路与梨园路交汇处西北角招商盛世广场C座(中国燃气大厦)(工业区)12层1201、1203、1204、1205、1206号	0755-23963188

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

95365

（二）在线服务访问方式

1. 登录信泰人寿官网：<https://www.xintai.com/>
2. 关注微信公众号“信泰保险官微”，路径：客户服务-理赔服务、服务大厅、在线客服

（三）理赔争议处理机制和工作流程

理赔流程：

1. 报案

报案是当被保险人发生保险事故后，被保险人/投保人等向我司通知保险事故具体信息的过程。

报案方式：

- (1) 通过“信泰保险官微—客户服务-理赔服务”。
- (2) 拨打全国客服热线 95365 理赔报案。
- (3) 到我司客户服务中心柜面报案。

2. 申请

理赔申请是被保险人、投保人 or 受益人向我司提交理赔资料，提出理赔赔付申请的过程。

申请方式：

- (1) 通过“信泰保险官微——客户服务——理赔服务——理赔申请”，拍照上传资料，在线办理理赔申请。
- (2) 到我司客户服务中心柜面，以纸质方式提交理赔资料，办理理赔申请。

3. 审核

审核是我司根据保险合同的约定和相关的法律法规，对保险责任进行认定，理算赔付金额，核定理赔结论的过程。

对于事实清楚，资料齐全，无需进行调查且赔付金额在 3000 元人民币以内的小额医疗类案件，我司在 1 个工作日内作出核定。

对于资料齐全，无需进行调查的普通案件，我公司在 5 个工作日内作出核定。对于资料齐全、情形复杂的案件，我司通常在 20 日内作出核定，最长不超过 30 日。

在审核过程中，我司有可能联系客户，了解案件情况，需要客户予以配合、理解。

4. 结案

结案是案件做出核定后，我司向客户通知理赔结论，并支付保险金，送达理赔通知书的过程。

经核定属于保险责任的，我司向客户手机发送案件结案通知短信，在结案后三日内，完成赔款的支付。对于不属于保险责任的，我司在结案后三日内，向客户送达理赔通知书，并说明理由。

理赔争议处理流程

1. 争议受理：争议提起人应是保险客户本人、或其受托人。客户提出争议事由，提供事实材料及相关客观依据，表述争议诉求。

2. 受理回复：确认收到客户争议信息。

3. 调查核实：核实争议内容，按需提出调解建议。

4. 处理意见：依照相关法律法规及合同约定，遵循公平公正客观原则，做出争议处理决定。

5. 回复客户：告知最终处理意见。

6. 争议结案。

（四）理赔、保全等客户服务及投诉渠道

服务渠道：为给客户 提供高效、便捷的服务，我司已搭建了“线上+线下” 互联模式，其具体服务渠道为：全国各分支机构客户服务中心、全国客服热线、信泰保险官微、官网、公司客服邮箱、信函，为客户提供全方位的保单查询、保全变更、投诉受理等相关服务，客户可以根据需要自主选择服务方式。

- 1、客户服务中心：各分支机构客户服务中心
- 2、全国客服热线:95365
- 3、信泰保险官微：“信泰保险官微”公众号
- 4、官网：<https://www.xintai.com>
- 5、公司客服邮箱：kf@sinatay.com
- 6、信函：邮寄至各分支机构运营部

三、投保咨询方式、保单查询方式

投保咨询方式：有关保单的任何咨询及投保的办理流程，您可以通过我们的客服热线 95365 进行咨询。

保单查询方式：

官网：<https://www.xintai.com/web/service/policyQueryGuide/index.jsp>

官微：信泰保险官微-客户服务-服务大厅-保单查询