

# 信美人寿相互保险社

## 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	信美人寿相互保险社	北京市西城区宣武门西大街129号金隅大厦15层	010-66052140
2	信美人寿相互保险社 深圳分社	深圳市南山区海德三道126号卓越后海金融中心1701	0755-26906997
3	信美人寿相互保险社 上海分社	上海市静安区南京西路1717号31楼1、2及6室	021-62880520

## 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

400-139-9990

### （二）在线服务访问方式

您可以登录信美相互APP、信美官微或拨打客服热线400-139-9990进行投保咨询。如您有任何疑问，您还可通过“信美云客服”进行在线咨询，我们愿竭诚为您服务。

### （三）理赔争议处理机制和工作流程

#### 1、理赔争议处理

您可以通过以下渠道提出理赔争议处理申请，我们收到后会尽快处理并给予答复：

客服热线：400-139-9990 ；

线上申请：信美官网/APP 联系信美云客服 ；

发送邮件至：info@trustlife.com。

#### （四）理赔、保全等客户服务及投诉渠道

##### 1、报案

保险事故发生后 10 日内通过以下方式报案：

信美相互 APP/信美微服务（微信端）：“理赔服务”——“我要理赔”；

客服热线：400-139-9990；

联系您的服务专员协助办理。

##### 2、申请

通过以下方式提交申请：

信美相互 APP/信美微服务（微信端）：“理赔服务”——“我要理赔” / “理赔查询”；

联系您的服务专员协助办理。

##### 3、审核

我们将及时审核您的理赔申请，您可通过以下方式查询审核进度：

信美相互 APP/信美微服务（微信端）：“理赔服务”——“理赔查询”。

##### 4、结案

对于符合保险责任的案件，我们将支付保险金。

## 5、理赔时效：

小额案件（名词解释：事实清楚、材料齐全、无需调查且 3000 元以内的个人医疗保险案件）1 个工作日内核定。

一般案件（名词解释：事实清楚、材料齐全、无需调查案件）3 个工作日内核定。

情形复杂的案件 30 日内核定。

### ☆ 理赔提示：

投保人或受益人知道保险事故发生后，请尽量在 10 日内通知我们，并按照告知要求提供完整的理赔申请材料。

## 6、保全业务办理流程

您可通过登陆信美相互 APP 的“我的”，进入“我的保单”，选择需要办理的保单自助办理。

## 7、客户投诉渠道

(1) 客服热线：400-139-9990；

(2) 投诉邮箱：info@trustlife.com；

(3) 关注我社官方微信服务号，点击“保障为你”-“我要投诉”；

(4) 下载信美相互官方 APP，点击“我的”-“客服及投诉”；

(5) 登录信美人寿相互保险社官方网站：[www.trustlife.com](http://www.trustlife.com)，点击“我的服务”-“服务指南”-“在线投诉”。

### 三、投保咨询方式、保单查询方式

您可以登录信美相互 APP、信美官微或拨打客服热线 400-139-9990 进行投保咨询。如您有任何疑问，您还可通过“信美云客服”进行在线咨询，我们愿竭诚为您服务。

您可以登录信美相互 APP 或关注信美官微查询到您的保单信息，也可以详询客服热线 400-139-9990。