

泰康人寿保险有限责任公司

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	泰康人寿保险有限责任公司西藏分公司	拉萨市柳梧新区君泰国际D栋9楼	17308986280
2	泰康人寿保险有限责任公司北京分公司	北京市朝阳区东三环北路38号院1号楼6层701室、11层1201内01、02、03、05、06、07、17室	18600002288
3	康人寿保险有限责任公司安徽分公司	合肥市蜀山区怀宁路288号置地广场A座办4401-4405、4406（部分）、4407-4412、4501-4514	0551-62830828
4	泰康人寿保险有限责任公司重庆分公司	重庆市渝中区民权路28号16层，17层，18层4、5号房，27层1、2、3、6号房	13909211211
5	康人寿保险有限责任公司大连分公司	辽宁省大连市中山区五五路4A号上方海景A座32层1-11号，38层1-11号。	0411-82553168
6	泰康人寿保险有限责任公司福建分公司	福建省福州市晋安区王庄街道长乐中路3号（原讲堂路东侧）福晟·钱隆国际主楼17层15-17办公、35-36办公及19层03A办公、06B办公及20层01-03办公、05-07办公及26层01办公及28层01-07办公	0591-63395777
7	泰康人寿保险有限责任公司甘肃分公司	甘肃省兰州市城关区东岗西路街道天水中路3号第2单元20层001室、21层001室及22层001室	0931-4895580
8	泰康人寿保险有限责任公司广东分公司	广东省广州市天河区珠江新城珠江东路6号广州周大福金融中心办公楼层35层（01-03，09-12）室、37层（01，04-12）室（仅限办公）	020-35967888-8072
9	泰康人寿保险有限责任公司广西分公司	南宁市青秀区民族大道136-1号广西华润大厦42层	15205181166
10	泰康人寿保险有限责任公司贵州分公司	贵州省贵阳市观山湖区长岭北路中天会展城B区金融商务区西区2栋1单元12层1号（部分）、17层1号、18层1号	0851-88163614
11	泰康人寿保险有限责任公司海南分公司	海南省海口市龙华区国贸路2号海南时代广场4层、6层南侧、7层东南侧、8层东南侧、23层	0898-66593225
12	泰康人寿保险有限责任公司河北分公司	石家庄市中山西路356号中电信息大厦	0311-89659011

13	泰康人寿保险有限责任公司河南分公司	郑州市未来大道 69 号未来大厦	0371-65628206
14	泰康人寿保险有限责任公司黑龙江分公司	黑龙江省哈尔滨市南岗区泰山路 261 号悦山国际 M 栋 24 层 (2401-2404、2411、2412)、25 层、26 层	0451-83340859
15	泰康人寿保险有限责任公司湖北分公司	湖北省武汉市武昌区中南路 99 号武汉保利广场 22 层 2203 号、23 层 2302-A、2303 号	027-50758587
16	康人寿保险有限责任公司湖南分公司	湖南省长沙市芙蓉区建湘路 393 号世茂环球金融中心 66、67 楼	0731-82239987
17	泰康人寿保险有限责任公司吉林分公司	吉林省长春市人民大街 3299 号宏汇国际广场 8、10、18、22 层	0431-88550442
18	泰康人寿保险有限责任公司江苏分公司	江苏省南京市建邺区江东中路 258 号 3 幢 1504 室、1505 室、1601-1606 室	025-84470866
19	康人寿保险有限责任公司江西分公司	江西省南昌市红谷滩区金融大街 777 号博金中心 20 层 2001-2004 室、21 层 2101-2106 室、29 层 2901-2906 室	18507091987
20	泰康人寿保险有限责任公司辽宁分公司	辽宁省沈阳市沈河区青年大街 1-1 号 (1601)	024-22872210
21	泰康人寿保险有限责任公司内蒙古分公司	内蒙古自治区呼和浩特市赛罕区乌兰察布东路甲 72 号园艺新家园 103 号商业楼	0471-3366376
22	泰康人寿保险有限责任公司宁波分公司	浙江省宁波市海曙区鼓楼街道和义路 168 号万豪中心 5 楼 (5-2-1 室)、10 楼 (10-1、10-2、10-3、10-4 室)、16 楼 (16-4 室, 电梯楼层 18 楼) 和 17 楼 (17-1、17-2 室, 电梯楼层 19 楼)	0574-87528961
23	泰康人寿保险有限责任公司宁夏分公司	宁夏回族自治区银川市兴庆区宝湖东路林带南侧光耀上城二期 5 号办公楼 6 层、20 层、21 层	0951-5688655
24	泰康人寿保险有限责任公司青岛分公司	山东省青岛市市南区山东路 6 号华润大厦 B 座 33 层	0532-58895522-6302
25	泰康人寿保险有限责任公司青海分公司	青海省西宁市城北区宁张路 111 号 19 层	0971-6339053
26	泰康人寿保险有限责任公司山东分公司	山东省济南市历下区经十路 9999 号黄金时代广场 A 座 21 层, 22-23 层 2201、2202、2203、220、2302、2303	0531-81757193
27	泰康人寿保险有限责任公司山西分公司	山西省太原市万柏林区晋祠路一段 8 号中海国际中心 A 座 19 层 01、02、03、04、05、06A、08B、09、10 单元及 20、21 层	0351-5660571
28	泰康人寿保险有限责任公司陕西分公司	陕西省西安市未央区未央路 170 号赛高城市广场 2 号楼企业总部大厦 20 层 1-8 单元	029-85218111
29	泰康人寿保险有限责任公司上海分公司	中国 (上海) 自由贸易试验区南泉北路 429 号电梯层 6 层整层、电梯层 7 层整层、	021-80105588-8165

		电梯层 18 层整层	
30	泰康人寿保险有限责任公司深圳分公司	深圳市福田区香蜜湖街道东海社区深南大道 7888 号东海国际中心一期 B 栋 901、1001	0755-83221398
31	泰康人寿保险有限责任公司四川分公司	四川省成都市锦江区滨江中路 9 号 1 栋 23 层 2301-2312 号, 24 层 2401-2412 号	028-85582177
32	康人寿保险有限责任公司天津分公司	天津市和平区大沽北路 2 号天津环球金融中心津塔写字楼 60 层 01-15 单元、57 层 04-14 单元	022-27827666-8012
33	泰康人寿保险有限责任公司厦门分公司	厦门市思明区湖滨东路 93 号 2501-2507、2601-2607 及 3304-2 单元	13400691433
34	泰康人寿保险有限责任公司新疆分公司	新疆乌鲁木齐市水磨沟区会展大道 1119 号乌鲁木齐晚报报业大厦 1 栋 B 座 12 层、24 层 (中国 (新疆) 自由贸易试验区)	0991-2351238
35	康人寿保险有限责任公司云南分公司	云南省昆明市盘龙区拓东街道尚义社区东风东路 23 号恒隆广场. 昆明 (办公楼) 31 层, 12 层 0T1-1201、1202、1203、1204、1210 单元	0871-63116421
36	泰康人寿保险有限责任公司浙江分公司	浙江省杭州市上城区四季青街道五星路 206 号明珠国际商务中心 4、5 幢 1601-1606 室、1701-1706 室	0571-85801581

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

泰康人寿全国统一客服专线：95522（同为咨询投诉客服电话）。

（二）在线服务访问方式

保险公司支持在线核保、保全、理赔和投诉处理等保险业务活动，其中部分保全项目暂不支持在线自助办理，需客户本人前往保险公司客服柜面办理，若客户所在地（市、县）无保险公司分支机构，请客户致电泰康人寿客服热线

线:95522, 咨询保险公司最近客服柜面地址和有关事宜。您可通过泰康人寿官方微信、泰生活 App 查询及下载电子保单。

(三) 理赔争议处理机制和 workflow

1、理赔流程

第 1 步：报案

可以通过泰生活 APP、泰康人寿官微公众号“泰康人寿”、拨打全国服务电话 95522 或泰康人寿当地服务中心柜面进行报案。

第 2 步：理赔申请

准备好理赔资料后，通过泰生活 APP、泰康人寿官微公众号“泰康人寿”，或至泰康人寿当地服务中心柜面申请理赔。

第 3 步：邮寄资料原件

如需要邮寄原件时，我们会告知您邮寄理赔资料原件到指定地点。

第 4 步：结论通知

审核结案后及时通知您理赔结论，赔付保险金将转帐到申请理赔时指定帐户中。

2、理赔路径：泰生活 APP、泰行销 APP、泰康人寿官微均可实现线上申请。

3、理赔纠纷处理机制参照投诉处理机制：

<http://www.taikanglife.com/service/customerservice/>

settleclaim/settlenews/settlenews.html

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”

（四）理赔、保全等客户服务及投诉渠道

1、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：详询泰康人寿官网“客户服务—查询服务—
新生活广场地址”

2、需要您提供的材料

1) 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；

2) 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；

3) 投诉请求、主要事实和相关依据；

4) 投诉人提交书面材料的，应当由投诉人签字或者盖章。

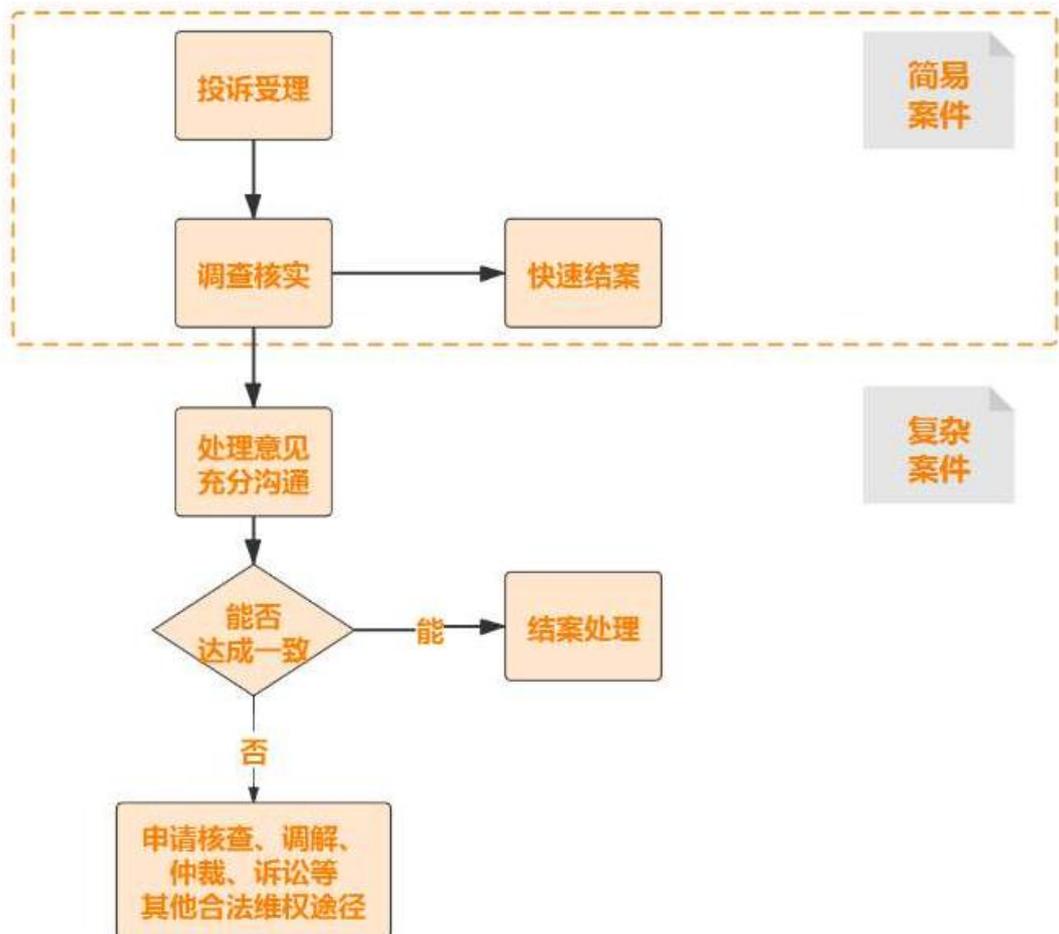
提示：若提出消费投诉存在不便，可提供经投诉人亲笔签名或者盖章的授权委托书原件，受托人身份证明和有效联系方式等。

3、我们的处理流程

1) 投诉受理

为充分维护消费者合法权益，收到投诉后泰康人寿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，泰康人寿将不予受理）

2) 处理流程



3) 处理期限

简易投诉：泰康人寿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：泰康人寿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。

4、您的权利

1. 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。

2. 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。

3. 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。

5、客服电话、投诉渠道和投诉处理程序：

<http://www.taikanglife.com/service/customerservice/customercomplain.html>

三、投保咨询方式、保单查询方式

投保咨询方式

1. 农业银行官方网站：<https://www.abchina.com/cn/>

2. 下载农业银行 APP

3. 农业银行各网点：<https://app.abchina.com.cn/branch/>

保单查询方式

1. 泰康人寿官微—保险—微信服务大厅—保单服务
2. 泰生活 APP—首页—我的保单