

中国太平洋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	中国太平洋人寿保险股份有限公司北京分公司	北京市西城区复兴门内大街158号F6层东区	010-83955204
2	中国太平洋人寿保险股份有限公司天津分公司	天津市河东区十一经路78号万隆太平洋大厦首层部分、2层210-229室、17、18层	022-84180707
3	中国太平洋人寿保险股份有限公司河北分公司	石家庄市长安区中山东路265号汇景国际4号楼1层、23层至26层及5号楼3层	0311-89256609
4	中国太平洋人寿保险股份有限公司山西分公司	山西省太原市万柏林区长兴路1号华润大厦4幢27-29层，1层1012、1013号	0351-7688615
5	中国太平洋人寿保险股份有限公司内蒙古分公司	内蒙古自治区呼和浩特市赛罕区新华东街誉博财富大厦B座	0471-2386117
6	中国太平洋人寿保险股份有限公司辽宁分公司	沈阳市沈河区小北关街202巷36号2601、2701、2801、2901及沈河区北站一路41号甲	024-22737015
7	中国太平洋人寿保险股份有限公司大连分公司	辽宁省大连市沙河口区太原街177-9号、10号4层、5层2号-4号、8层、9层、13层	0411-83673707
8	中国太平洋人寿保险股份有限公司吉林省分公司	长春市解放大路999号	0431-88626181
9	中国太平洋人寿保险股份有限公司黑龙江分公司	黑龙江省哈尔滨市南岗区东大直街140号1层1号、2层1号、4层1号	0451-51783088
10	中国太平洋人寿保险股份有限公司上海分公司	上海市虹口区吴淞路400号	021-66779900
11	中国太平洋人寿保险股份有限公司江苏分公司	南京市建邺区庐山路199号南京市招银大厦第22、23层	025-69818012
12	中国太平洋人寿保险股份有限公司无锡分公司	江苏省无锡市梁溪区县前东街86	0510-82750858
13	中国太平洋人寿保险股份有限公司常州分公司	常州市新北区龙锦路1590号5号楼20-21层，2201室，2202室，2204-2208室	0519-86636258

14	中国太平洋人寿保险股份有限公司苏州分公司	中国（江苏）自由贸易试验区苏州片区苏州工业园区旺墩路122号1幢101室、11-14F	0512-65216167
15	中国太平洋人寿保险股份有限公司浙江分公司	浙江省杭州市上城区临江金座1号楼2层、4-5层和13-16层	0571-87220388
16	中国太平洋人寿保险股份有限公司宁波分公司	浙江省宁波市江北区外马路143,157号,羊山巷9,11,15,17号1-3层	0574-87231695
17	中国太平洋人寿保险股份有限公司安徽分公司	安徽省合肥市庐阳区濉溪路310号翡丽时代广场商业综合楼B幢21-23层	0551-62758366
18	中国太平洋人寿保险股份有限公司福建分公司	福建省福州市鼓楼区水部街道六一北路558号金三桥大厦1#楼01室9-12层	0591-87609109
19	中国太平洋人寿保险股份有限公司厦门分公司	厦门市思明区湖滨西路9号大西洋中心21层23层24层ABC单元（法律文书送达地址）	0592-3867071
20	中国太平洋人寿保险股份有限公司江西分公司	江西省南昌市红谷滩新区赣江南大道2788号汇融大厦4-7层	0791-6287495
21	中国太平洋人寿保险股份有限公司山东分公司	济南市经十路13777号14栋	0531-86059810
22	中国太平洋人寿保险股份有限公司青岛分公司	山东省青岛市市南区香港中路20号北栋黄金广场1807-1810、1904-1910、20层	0532-58708588
23	中国太平洋人寿保险股份有限公司河南分公司	河南省郑州市郑东新区农业南路51号太平洋保险大厦9、17、18、19、20层	0371-89969222
24	中国太平洋人寿保险股份有限公司湖北分公司	武汉市建设大道847号	027-59209560
25	中国太平洋人寿保险股份有限公司湖南分公司	湖南省长沙市芙蓉区建湘路393号世茂环球金融中心56、57层和长沙世茂52+商场第5层503、505号房	0731-84902002
26	中国太平洋人寿保险股份有限公司广东分公司	广州市天河北路559号5-10、28楼	020-38479362
27	中国太平洋人寿保险股份有限公司深圳分公司	深圳市福田区华富街道皇岗路5001号深业上城（南区）LOFT（C区）4层LC434号、5层LC534号、LC535号；深业上城T2-56层、55层5501、5502、5503、5505、5506、5508、5509	0755-36376228
28	中国太平洋人寿保险股份有限公司广西分公司	南宁市青秀区金洲路25号太平洋世纪广场B座太平洋保险办公楼	0771-5760909
29	中国太平洋人寿保险股份有限公司海南分公司	海口市滨海大道115号海垦国际金融中心1、5楼	0898-68510336
30	中国太平洋人寿保险股份有限公司重庆分公司	重庆市渝中区邹容路153号1-1、13-1、14-1、15-1	023-66925092

31	中国太平洋人寿保险股份有限公司四川分公司	中国（四川）自由贸易试验区成都高新区天府三街199号C区5层、16层、17层	028-86137419
32	中国太平洋人寿保险股份有限公司贵州分公司	贵州省贵阳市观山湖区长岭北路中天·会展城B区金融商务区东区东四塔4栋2层2号、3层2号、4层2号、1单元5层1号、1单元6层1号	0851-85811273
33	中国太平洋人寿保险股份有限公司云南分公司	云南省昆明市穿金路197号A幢	0871-68368203
34	中国太平洋人寿保险股份有限公司陕西分公司	陕西省西安市新城区尚德路85号	029-87389000
35	中国太平洋人寿保险股份有限公司甘肃分公司	甘肃省兰州市城关区南昌路6号东湖广场A塔31、32层	0931-8849606
36	中国太平洋人寿保险股份有限公司青海分公司	青海省西宁市城西区五四西路57号6号楼一层、二层202室-208室、三层、四层、五层	0971-6289016
37	中国太平洋人寿保险股份有限公司宁夏分公司	宁夏回族自治区银川市金凤区正源北街和信创展中心1-2层1-3号办公用房、和信创展中心16层办公用房、家和万世花园1号综合楼3层3号、4号、5号办公房	0951-6981620
38	中国太平洋人寿保险股份有限公司新疆分公司	新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市天山区新华南路338号八楼、九楼、十楼、十一楼	0991-6288212

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

全国统一客户服务电话：95500

（二）在线服务访问方式

太平洋寿险微信公众号-保单服务-洋洋客服

（三）理赔争议处理机制和工作流程

理赔报案渠道：

柜面：您可至太平洋人寿公司当地分支机构的客户服务
中心办理报案

电话：您可拨打太平洋保险公司全国客户服务电话
95500 办理报案

官网：您可登录太平洋保险公司官网(www.cpic.com.cn)
办理报案

上门：具体可联系您的业务人员或服务专员

移动端：您可以通过太平洋保险 APP、“太慧赔”微信小程序、“太平洋寿险”微信公众号办理报案理赔申请材料

2、理赔索赔资料清单：

(1) 通用资料：

4 种必备：理赔申请书；被保险人有效身份证明材料；受益人的有效身份证件及与被保险人关系证明；受益人银行账户信息(储蓄卡或存折复印件)。

3 种可选：如有委托授权，需提供委托授权书及受托人有效身份证件；如为意外出险，需提供意外事故证明，但个人医疗小额理赔(3000 元以下)，除有公安机关等第三方介入的(特定情形)情况外，可免于提供；如申请长期险种赔付，需填写《税收居民身份声明文件》。

(2) 各索赔事故性质的对应资料：

身故——死亡证明材料(常见如医学死亡证明、户籍注销证明)、保单合同

重大疾病——病理诊断证明及医学检查报告单、医疗就诊病历

伤残(含全残)——伤残鉴定书、医疗就诊病历

医疗费用——医疗就诊病历、费用发票原件及医疗费用清单或处方

医疗补贴——医疗就诊病历、费用发票复印件

注：

1. 具体资料类型以保单约定为准，当提交本表所列材料后仍不足以证明事故属于保险责任范围时，太平洋人寿公司将会请您提供其它相关材料，届时请您配合。

2. 实务中，上述材料如因客观原因无法出具的，也可提供具有同等效力且足以确认保险事故性质、原因等的其他证明及资料。

为切实保护您的合法权益，确保您的资金安全，建议您使用银行转账方式领取理赔金。

3、理赔服务承诺：

客户可通过全国客户服务电话 95500、“太平洋寿险”微信公众号、太平洋保险 APP、“太慧赔”微信小程序、公司官网等报案。

理赔资料不齐全时，公司将及时一次性通知，客户可通过线上，线下完成资料补充。

在理赔范围内且责任明确的案件，太平洋人寿公司在资料收齐后 5 个工作日内作出核定；情况复杂的，在 30 日内作出核定。合同另有约定的除外。

针对重大事件(如特大交通事故、洪水、雪灾、地震、飞机失事等)开通绿色理赔通道，快速处理。

3. 理赔争议处理：

如果对理赔结论有异议，您可拨打太平洋保险全国统一客户服务电话 95500。

(四) 理赔、保全等客户服务及投诉渠道

1. 理赔报案渠道：

柜面：您可至太平洋人寿公司当地分支机构的客户服务中心办理报案

电话：您可拨打太平洋保险公司全国客户服务电话 95500 办理报案

官网：您可登录太平洋保险公司官网(www.cpic.com.cn)办理报案

上门：具体可联系您的业务人员或服务专员

移动端：您可以通过太平洋保险 APP、“太慧赔”微信小程序、“太平洋寿险”微信公众号办理报案理赔申请材料

2. 客户投诉方式：

目前太平洋人寿公司投诉渠道覆盖了 95500 官方服务热线、官网、微信、APP、柜面各类客户触点。

3. 保全服务渠道

保司柜面为客户提供保全服务；

保司通过太平洋寿险官方微信公众号或太平洋保险 APP 等线上工具为客户提供保全服务；

保司提供移动保全等服务人员服务工具支持服务人员为客户提供保全服务。

三、投保咨询方式、保单查询方式

保单查询方式

太平洋人寿支持柜面、太平洋寿险官方微信公众号及太平洋保险 APP 等线上工具、移动保全等服务人员服务工具、电话查询等保单查询方式。