

# 中国人寿保险有限公司

## 一、合作机构名称

中国人寿保险有限公司

## 二、业务合作范围

代理保险业务

## 三、合作起止时间

2025年11月17日-至今

## 四、投保咨询方式及保单的查询和验真途径

投保咨询方式：客服热线电话 95519

### 1、产品查询

我行代销的互联网保险产品均在国家金融监督管理总局网站上可以查询到产品备案信息，国家金融监督管理总局网址为：<https://www.nfra.gov.cn/cn/view/pages/index/index.html>；查询途径为：国家金融监督管理总局网站首页→在线服务→查询服务→人身险备案产品目录查询→中国人寿保险股份有限公司。

### 2、保单的查询和验真途径

可通过中国人寿官方 app/小程序/拨打 95519/官网查询，查询路径为客户服务—保单查询：<https://www.e-chinalife.com/khfw/>

## 五、理赔流程及处理机制

客户可通过中国人寿官方 app、小程序、柜面申请理赔。

资料完整的理赔案件，在材料受理 1 个工作日内完成立案，申请资料不完整的理赔案件，一次性书面通知客户需补充提供的资料类型。资料齐全的一般理赔案件 5 日内结案，资料齐全的复杂理赔案件 30 日内结案。对不属保险责任的理赔申请，公司自核定之日起 3 日内发出拒赔或拒付通知书。

## 六、投诉流程及处理机制

客户可以通过来电（拨打客服专线 95519）、来信（拨打客服专线 95519 查询您的保单归属地公司地址）、来访（通过中国人寿寿险 APP 查询离您最近的客户服务中心）、网络（中国人寿寿险 APP、中国人寿寿险小程序、总公司电子邮箱:xfzqybh@e-chinalife.com）等多个渠道进行申诉。

事实清楚、争议情况简单的保险消费投诉，中国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。特殊原因无法按时答复的，向投诉人反馈进展情况。

中国人寿各分支公司客户服务中心均可受理客户的投诉和咨询，具体联系地址和电话请参考官网页面的内容。

中国人寿将在收到投诉之日起的 1 个工作日内跟客户取得联系。中国人寿将在收到投诉之日起 10 日内作出处理决定并通过电话、短信、电子邮件或书面等方式告知客户，情况复杂的可以延长至 25 日，情况特别复杂或者有其他特殊原因的可以再延长 25 日。若客户对投诉处理结果有异议的，可自收到投诉处理决定之日起 30 日内向中国人寿投诉处理机构的上级机构书面申请核查。中国人寿核查机构将自收到核查申请之日起 30 日内作出核查决定并告知客户。

若客户对中国人寿投诉处理结果不满意，可依法向法院提起民事诉讼、向仲裁机构提起仲裁或向有关组织申请调解。

## 七、保全服务及联系方式

理赔、保全等客户服务及投诉渠道，相关联系方式：

客户服务热线：95519；

在线服务访问方式：中国人寿寿险 APP、中国人寿寿险小程序

公司信息披露网址：<https://www.e-chinalife.com/>

## 八、省级分支机构和落地服务机构清单(自治区、直辖市、计划单列市)

机构名称	办公地址	电话号码
中国人寿保险股份有限公司浙江省分公司	浙江省杭州市上城区四季青街道新业路 300 号	95519

中国人寿保险股份有限公司宁波市分公司	浙江省宁波市海曙区灵桥路 777 号	
中国人寿保险股份有限公司江苏省分公司	江苏省南京市中山东路 298 号	
中国人寿保险股份有限公司上海市分公司	中国(上海)自由贸易试验区银城路 88 号 1802 室, 19、20 楼	

**温馨提示:**

中国人寿保险有限公司将及时更新上述信息,如遇未能更新情况,请访问官网进行查询。官网地址 <https://www.e-chinalife.com/>