

信泰人寿保险股份有限公司

合作起止时间	2024年10月15日——今
合作范围	代理销售保险产品
公开信息披露网址	https://www.xintai.com/web/info/baseInfo/companyProfile/index.jsp
服务信息披露	<p>(一) 全国统一客户服务电话 95365</p> <p>(二) 在线服务访问方式 官方网站: https://www.xintai.com/index.jsp 微信公众号: 信泰保险官微</p> <p>(三) 电子保单及电子发票查询验真方式 1. 关注“信泰保险官微”微信公众号, 点击“服务大厅”-“查询下载”-“保单查询”、“电子保单下载”即可查询和下载电子保单; 点击“服务大厅”-“查询下载”-“电子发票申请和下载”, 申请和下载电子发票; 2. 登录信泰保险官网 https://www.xintai.com/index.jsp, 点击服务中心-查询服务, 进行保单查询和保单验真, 点击下载中心可下载电子保单; 3. 拨打全国统一客服电话: 95365</p> <p>(四) 理赔争议处理机制和工作流程 理赔流程</p> <p>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。</p> <p>报案方式:</p> <p>(1) 通过“信泰保险官微-客户服务-理赔服务”。</p> <p>(2) 拨打全国客服热线 95365 理赔报案。</p> <p>(3) 到我司客户服务中心柜面报案。</p> <p>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。</p> <p>申请方式:</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>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。</p>

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。

(五) 理赔、保全等客户服务及投诉渠道

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

针对消费者个人信息、投保交易信息和交易安全的保障措施

信泰人寿保险股份有限公司与浙商银行数据交互采用专线传输的方式，保证网络隔绝，实现点对点的数据传输。同时信泰人寿保险股份有限公司不会获取业务所需以外的个人信息，且本公司采集的客户信息，特别是联系电话与联系地址的用途，包括但不限于用于计算保费、核保、保全、理赔、续期、客户回访及寄送保单等。本公司将对投保人、被保险人个人信息、投保交易信息和交易安全进行严格保密，防止未经授权的任何人获取、泄露您的信息。在严格保密的基础上，因业务需要对投保人或被保险人之个人资料，有搜集、计算机处理、传递的权利。本公司承诺未经客户同意，不会将客户个人信息、投保交易信息和交易安全用于本公司和第三方机构的其他销售活动。

省级分支机构与落

机构名称

办公地址

电话号码

地服务机构（自治区、直辖市、计划单列市）	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		
	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		
	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		
	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		
	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		
	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		
	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		
	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		
	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		
	上海分公司	上海市虹口区杨树浦路168号6层	021-61803066		
	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		
	江西分公司	江西省南昌市红谷滩新区红谷中大道998号绿地中央广场A2栋56楼5601-5609	0791-86156071		
	广东分公司	广州市天河区华夏路16号富力盈凯广场2201-2207房，2211-2212房	020-66827841		
	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		
	厦门分公司	厦门市思明区湖滨南路55号禹洲广场2301、2302、2303、2305单元	0592-5896911		
	青岛分公司	青岛市市南区香港中路59号国际金融中心25层	0532-86681800		
	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		
	深圳分公司	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		
	产品名称	销售渠道	批复/报备/备案文号	产品说明书（若有）	产品条款
	信泰永爱传承（2025）终身寿险	网点(银保通系统)手机银行	批复文号/备案编号：信泰发【2024】274号 条款编码：信泰保险（2024）终身寿险022号	点击查看	点击查看
信泰倍爱传承（2025）终身寿险	网点(银保通系统)手机银行	批复文号/备案编号：信泰发【2024】274号 条款编码：信泰保险（2024）终身寿险023号	点击查看	点击查看	

重要提示

信泰人寿保险股份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。