

中信保诚人寿保险有限公司

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

中信保诚人寿保险有限公司	
机构名称	联系方式
中信保诚人寿保险有限公司广东省分公司	020-83902020
中信保诚人寿保险有限公司辽宁省分公司	024-31091888
中信保诚人寿保险有限公司北京分公司	010-85181888
中信保诚人寿保险有限公司上海分公司	021-60561188
中信保诚人寿保险有限公司江苏省分公司	025-83196899
中信保诚人寿保险有限公司湖北省分公司	027-68850580
中信保诚人寿保险有限公司山东省分公司	0531-86095506
中信保诚人寿保险有限公司青岛中心支公司	0532-81970788
中信保诚人寿保险有限公司浙江省分公司	0571-28065118
中信保诚人寿保险有限公司宁波中心支公司	0574-27709770
中信保诚人寿保险有限公司广西分公司	0771-8098888
中信保诚人寿保险有限公司天津分公司	022-27128000
中信保诚人寿保险有限公司深圳分公司	0755-33198688
中信保诚人寿保险有限公司福建省分公司	0591-38116008
中信保诚人寿保险有限公司河北省分公司	0311-85868888
中信保诚人寿保险有限公司山西省分公司	0351-4080108
中信保诚人寿保险有限公司河南省分公司	0371-89971000
中信保诚人寿保险有限公司安徽省分公司	0551-63809018
中信保诚人寿保险有限公司四川省分公司	028-65129999
中信保诚人寿保险有限公司苏州分公司	0512-68411666
中信保诚人寿保险有限公司湖南省分公司	0731-86670666
中信保诚人寿保险有限公司无锡分公司	0510-82610048
中信保诚人寿保险有限公司陕西省分公司	029-87568866

注：以上为官网公示信息，我司青岛中心支公司将在 6 月 30 日前升级为分公司，宁波已升级为分公司，官网暂未变更，建议采用下方网络链接。

网络链接：<http://www.citic-prudential.com.cn/lianxiwomen.html>

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 workflows 等）

（一）客服电话

中信保诚人寿全国客服热线：4008-838-838 或 95558

（二）在线服务访问方式

中信保诚人寿全国客服热线：4008-838-838 或 95558

中信保诚官方微信：客户服务-保单服务-在线客服

（三）客户投诉渠道和投诉处理程序

（1）客户投诉渠道

① 中信保诚人寿全国客服热线：4008-838-838 或 95558

② 中信保诚官方微信：客户服务-保单服务-在线客服

③ 中信保诚官方网站“客户留言”板块：

<http://www.citic-prudential.com.cn/kehuliuyan.html>

④ 中信保诚人寿投诉专用电子邮箱：Eservice@citicpru.com.cn

⑤ 亲临/邮寄信函至当地客服中心，具体地址可查询客服热线/中信保诚官方网站

⑥ 通过业务人员提出书面投诉

（2）客户投诉处理流程图：

投诉服务指引

投诉处理流程：



投诉反馈方式：

- 1、全国客服服务热线 4008-838-838、95558；
- 2、中信保诚官方微信：客户服务-保单服务-在线客服；
- 3、中信保诚官方网站“客户留言”板块：<http://www.citic-prudential.com.cn/kehuliuyan.html>；
- 4、电子邮箱：Eservice@citicpru.com.cn；
- 5、亲临/邮寄信函至当地客服中心，具体地址可查询客服热线/中信保诚官方网站；
- 6、通过业务人员提出书面投诉。

投诉处理时效：

- 1、受理后1个工作日内联系投诉人确认诉求；
- 2、一般案件在15日内将处理结果告知投诉人；
- 3、受理满15日仍未处理完毕，将联系投诉人告知原因及进度；
- 4、特殊或复杂案件如超过15日仍未完成，将由专职人员持续跟进直至案件处理完成。

服务监督热线：☎4008 838 838 或 ☎95558

聆听所至 信诚所在

网络链接：

<http://www.citic-prudential.com.cn/getFrontContentDetail.aspx?id=23399>