

## 太平人寿保险有限公司

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 合作起止时    | 2017年9月18日-今                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 合作范围     | 保险产品代理销售                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 公开信息披露网址 | <a href="https://life.cntaiping.com/info-gsgk">https://life.cntaiping.com/info-gsgk</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 服务信息披露   | <p>(一) 全国统一客户服务电话：95589</p> <p>(二) 在线服务访问方式<br/> &gt;&gt;请点击浏览 (<a href="http://life.cntaiping.com/info-kfdh/">http://life.cntaiping.com/info-kfdh/</a>)<br/> 1、全国统一客服电话：95589 (7×24小时)<br/> 2、通过中国太平官网、“太平人寿95589” 官方微信公众号或“太平通” APP<br/> 在线客服反馈，在线人工服务时间：工作日9:00-17:30</p> <p>(三) 电子保单及电子发票查询验真方式<br/> 电子保单查询验真方式<br/> &gt;&gt;请点击浏览 (<a href="http://www.cntaiping.com/service-bdcxfw/">http://www.cntaiping.com/service-bdcxfw/</a>)<br/> 电子发票查询验真方式<br/> &gt;&gt;请点击浏览 (<a href="http://life.cntaiping.com/info-hlwbxcpxx/">http://life.cntaiping.com/info-hlwbxcpxx/</a>)<br/> 通过“太平人寿95589” 官方微信公众号查询：服务大厅-保单服务<br/> 通过太平通APP进行查询：首页-我的保单</p> <p>(四) 理赔争议处理机制和工作流程<br/> &gt;&gt;请点击浏览 (<a href="http://life.cntaiping.com/info-kfdh/">http://life.cntaiping.com/info-kfdh/</a>)<br/> 第一步：争议提交与初步受理<br/> 1、客户提出争议。<br/> 客户可通过太平人寿官方渠道（客服热线、官网、线下柜台或代理人）提交争议申请，需提供以下材料：<br/> (1) 理赔争议申请书（注明争议原因、诉求及证据）<br/> (2) 原始理赔案件的相关资料（如保单、医疗记录、事故证明等）<br/> (3) 其他辅助证据（如第三方鉴定报告、法律文书等）<br/> 2、初步审核与登记<br/> (1) 太平人寿客服或理赔部门在收到争议申请后，将在1个工作日内进行初步审核，确认材料完整性并登记案件编号。<br/> (2) 若材料不全，会一次性告知客户补充要求。</p> <p>第二步：内部调查与复核<br/> 1、案件复核<br/> (1) 理赔团队重新核查原始理赔案件的审核过程，检查是否存在操作失误或条款理解偏差。<br/> (2) 涉及复杂争议（如医疗理赔中的责任认定），可能委托第三方机构（如医疗机构、公估公司）协助调查。<br/> 2、责任认定<br/> (1) 根据合同条款、调查结果及法律规定，判定争议是否成立。<br/> (2) 若争议成立，确定解决方案（如补足赔付、解除部分责任等）</p> |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 服务信息披露        | <p>第三步：协商与调解</p> <p>1、协商沟通</p> <p>(1) 太平人寿会在5个工作日内向客户反馈初步结论，并安排专人与客户协商</p> <p>(2) 若客户接受解决方案，则签署协议并执行；若未达成一致，则进入下一阶段。</p> <p>2、内部调解</p> <p>(1) 对于复杂或重大争议，太平人寿可能启动内部调解程序，由更高层级的管理层或独立委员会介入。</p> <p>(2) 调解期限通常不超过15个工作日，结果将以书面形式通知客户。</p> <p>第四步：外部争议解决</p> <p>如果内部协商和调解未能解决争议，客户可选择以下途径：</p> <p>1、行业调解：向中国保险行业协会或地方保险业纠纷调解组织申请调解（如上海保险纠纷人民调解委员会）。</p> <p>太平人寿需配合提供相关材料，并尊重调解结果。</p> <p>2、行政投诉：向中国银保监会或地方银保监局投诉。</p> <p>太平人寿需在监管机构要求的期限内（通常为10-15个工作日）提交书面答复。</p> <p>3、司法诉讼：双方可通过法院诉讼解决争议。太平人寿将依法应诉，提供完整证据链。</p> <p><br/>(五) 理赔、保全等客户服务及投诉渠道</p> <p>&gt;&gt; 请点击浏览 (<a href="http://life.cntaiping.com/info-kfdh/">http://life.cntaiping.com/info-kfdh/</a>)</p> <p>一、投诉渠道</p> <p>1. 投诉电话</p> <p>全国统一客服电话：95589（7×24小时）</p> <p>投诉维权专线：021-60112315（7×24小时）</p> <p>2. 在线投诉</p> <p>通过中国太平官网、“太平人寿95589”官方微信公众号或“太平通”APP在线客服反馈</p> <p>在线人工服务时间：工作日9:00-17:30</p> <p>非工作日请拨打24小时全国客服热线95589</p> <p>3. 电子邮箱</p> <p><a href="mailto:xftousu@tpl.cntaiping.com">xftousu@tpl.cntaiping.com</a></p> <p>4. 信函邮寄/接待地址</p> <p>柜面服务网点</p> |
| 省级分支机构与落地服务机构 | >> 请点击浏览 <a href="https://www.cntaiping.com/departList.jsp?tsCode=TP02">https://www.cntaiping.com/departList.jsp?tsCode=TP02</a> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 重要提示          | 太平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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |