

德华安顾人寿保险有限公司

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

序号	机构名称	办公地址	联系电话
1	德华安顾人寿保险有限公司山东省分公司	山东省济南市高新区经十路 7000 号 汉峪金融商务中心四区 1 号楼 9 楼	0531-55709000
2	德华安顾人寿保险有限公司江苏省分公司	南京市雨花台区软件大道 119 号丰 盛商汇 6 栋 505-510 室	025-85663980
3	德华安顾人寿保险有限公司河北省分公司	河北省石家庄市桥西区站前街 8 号营 业楼第四层 B 区、第五层 B 区	0311-89921823
4	德华安顾人寿保险有限公司河南分公司	河南自贸试验区郑州片区（郑东）康 宁街 76 号海汇港项目 5 号楼 3 层 301、302 号	0371-55593795
5	德华安顾人寿保险有限公司青岛分公司	山东省青岛市市南区延安三路 234 号 1 号楼 31 层 01-07,09-10 单元	0532-55528892

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）投诉渠道：

1. 拨打全国统一客服热线：4008880011
2. 使用安顾 e 家小程序，点击右下角“我的”，选择“客户诉求与建议”。

3. 前往您所在地的分支机构。

（二）投诉处理程序：

1. 投诉受理。

为了我们能够清楚了解您的诉求，您在通过公司客服热线和小程序投诉时，请留下您的真实姓名、保险单号、身份信息和有效的联系方式，我们的投诉处理专员会尽快与您联系。您前往所在地的分支机构时，我们将安排专人负责接待受理，尽最大努力当场为您解决。如果当场无法解决，在收集您的保单资料后，我们将会随后向您致电。

2. 处理时效。

我们在收到您的投诉后，将在 2 个工作日内与您联系，确认投诉具体信息，告知您具体受理情况。自受理投诉之日起 15 日内，我公司向投诉人做出明确答复。如果情况特别复杂或者有其他特殊原因的，我们将第一时间告知投诉人延长处理及原因。投诉处理时效最长不超过 60 日。

（三）客户投诉处理流程图：

