

## 公司概况

一、公司名称：泰康保险集团股份有限公司

二、注册资本：272,919.707 万元人民币

三、公司住所：

北京市西城区复兴门内大街 156 号泰康人寿大厦 3 层 301；

营业场所：

北京市朝阳区景辉街 16 号院 1 号楼泰康集团大厦 4101、4102、4201、4202、4301 单元（41、42、43 层）。

四、成立时间：1996 年 09 月 09 日

五、经营范围：投资设立保险类企业；管理投资控股企业；国家法律法规允许的投资业务；经中国保监会批准的保险业务；经中国保监会批准的其他业务。

经营区域：北京、湖北、广东、上海、四川、辽宁、江苏、浙江、山东、河南、天津、陕西、重庆、福建、湖南、深圳、安徽、大连、青岛、宁波、河北、黑龙江、云南、山西、广西、吉林、江西、新疆、厦门、内蒙古、甘肃、贵州、宁夏、海南、青海、西藏

六、法定代表人：陈东升

七、客服电话、投诉渠道和投诉处理程序

(一) 投诉受理渠道

1、泰康集团：

(1) 电话渠道：95522

(2) 手机客户端：泰生活 APP

2、各子公司：

(1) 泰康人寿：

<http://www.taikanglife.com/service/customerservice/customercomplain/customercomplain.html>

(2) 泰康养老：

<http://tkyl.pension.taikang.com/cms/static/gywm/index.html>

(3) 泰康在线：

<http://www.tk.cn/service/qtfw/zxyts>

(4) 泰康健投：

<http://www.tkhealthcare.com/customerservices/index.html>

(5) 泰康资产：

①资管：<http://www.taikangasset.cn/clientservice.html>

②基金：<https://www.tkfunds.com.cn/service/index.html>

## （二）投诉受理需求材料

### 1、投诉人的基本情况：

（1）自然人或者其法定代理人姓名、身份信息、联系方式；

（2）法人或者其他组织的名称、住所、统一社会信用代码，法定代表人或者主要负责人的姓名、身份信息、联系方式，法人或者其他组织投诉代理人的姓名、身份信息、联系方式、授权委托书等；

### 2、被投诉人的基本情况：

（1）被投诉保险机构名称；

（2）被投诉保险业从业人员的相关情况以及其所属机构的名称；

### 3、投诉请求、主要事实和相关依据；

### 4、投诉人提交书面材料的，应当由投诉人签字或者盖章；

（若提出消费投诉存在不便，可提供经投诉人亲笔签名或者盖章的授权委托书原件，受托人身份证明和有效联系方式等）

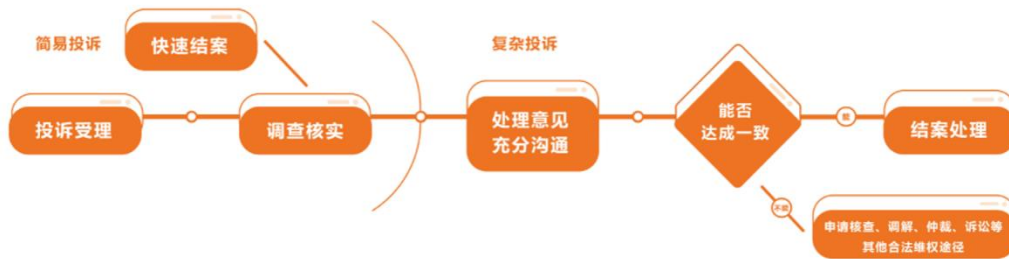
## （三）投诉处理流程

### 1、投诉受理

为充分维护消费者合法权益，收到投诉后我司将指定与被投诉事项无直接利益关系的人员核实投诉内容，及时与投诉人沟通，积极主

动通过协商方式解决您的问题。（若经核实发现投诉并非由投诉人或者其法定代理人、受托人提出，我司将不予受理）

## 2、处理流程：



## 3、处理期限：

（1）简易投诉：我司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；

（2）复杂投诉：我司自收到消费投诉之日起 30 日内作出处理决定；情况特别复杂或有其他特殊原因的，将视实际情况再延长，延长期限将不超过 30 日。

（投诉处理需外部机构进行鉴定、检测、评估等工作的，相关期间不计入消费投诉处理期限）

## （四）消费者权利

投诉处理结论将通过电话、短信、电子邮件或书面形式等途径告知，同步说明投诉内容核实情况、作出决定的依据与理由。

若投诉人对投诉处理结果有异议，可以采取申请核查、调解、仲

裁、诉讼等其他合法途径维权。

若投诉人对子公司分支机构处理结果有异议，可以自收到处理决定之日起 30 日内向该子公司分支机构的上级机构书面申请核查，上级机构自收到核查申请之日起 30 日内将作出核查最终决定并与您告知。

温馨提示：为了确保您的资金安全，泰康保险集团提醒您提高警惕、加强安全意识、任何情况下勿将账号、密码等个人信息泄露给陌生人，若接到类似短信、电话，请立即拨打全国统一客户服务热线 95522 进行核实确认。

## 八、各分支机构营业场所和联系电话

机构名称：泰康保险集团股份有限公司武汉后援基地

营业场所：武汉市东湖新技术开发区光谷大道 77 号金融港后台  
服务中心一期 A1 栋

联系电话：027-87295522

## 九、泰康保险集团公司与各级子公司之间的股权结构关系

### 1、泰康保险集团公司与保险类子公司之间的股权结构关系

| 序号 | 子公司名称            | 股权结构                                      | 集团持股比例 |       |
|----|------------------|---|--------|-------|
|    |                  |   | 直接     | 间接    |
| 1  | 泰康人寿保险有限责任公司     | 泰康保险集团股份有限公司 100%                         | 100%   |       |
| 2  | 泰康养老保险股份有限公司     | 泰康保险集团股份有限公司 99.14%<br>泰康资产管理有限责任公司 0.86% | 99.14% | 0.86% |
| 3  | 泰康在线财产保险股份有限公司   | 泰康保险集团股份有限公司 99.82%<br>泰康资产管理有限责任公司 0.18% | 99.82% | 0.18% |
| 4  | 泰康资产管理有限责任公司     | 泰康保险集团股份有限公司 100%                         | 100%   |       |
| 5  | 广州问鼎保险经纪有限公司     | 泰康保险集团股份有限公司 100%                         | 100%   |       |
| 6  | 泰康在线保险经纪（北京）有限公司 | 泰康在线财产保险股份有限公司 100%                       |        | 100%  |
| 7  | 泰康资产管理（香港）有限公司   | 泰康资产管理有限责任公司 100%                         |        | 100%  |

2、泰康保险集团公司与非保险子公司之间的股权结构关系，详见“专项信息-非保险子公司”。