

前海人寿保险股份有限公司

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	电话号码
1	前海人寿保险股份有限公司深圳分公司	深圳市罗湖区桂园街道老围社区深南东路5016号蔡屋围京基一百大厦A座4601-03-A	0755-82871671
2	前海人寿保险股份有限公司广东分公司	广东省广州市黄埔区开创大道2395号至泰广场第A2栋第17层1701单元	020-38928370
3	前海人寿保险股份有限公司上海分公司	上海市闵行区申贵路669号绿谷广场E栋201、202室	021-80105988
4	前海人寿保险股份有限公司山东分公司	山东省济南市市中区经七路156号国际财富中心7层	0531-66771966
5	前海人寿保险股份有限公司湖北分公司	湖北省武汉市武昌区中南路99号保利文化广场49层	027-87115636
6	前海人寿保险股份有限公司四川分公司	四川省成都市高新区天府大道北段1199号3栋1301-1308室	028-67691222
7	前海人寿保险股份有限公司江苏分公司	江苏省南京市玄武区中山东路301号10层OPABCD单元	025-86950620
8	前海人寿保险股份有限公司苏州分公司	江苏省苏州市高新区竹园路6号运河铂湾金融广场5幢103室501-1	0512-88175293
9	前海人寿保险股份有限公司广州分公司	广东省广州市黄埔区开创大道2395号至泰广场第A2栋第12层1201-1单元	020-28269243
10	前海人寿保险股份有限公司中山分公司	广东省中山市东区中山五路2号紫马奔腾广场5座5层1卡	0760-89982925
11	前海人寿保险股份有限公司佛山分公司	广东省佛山市顺德区乐从镇东平居委会君兰路8号宝能金融大厦1202-1221室	0757-82903140
12	前海人寿保险股份有限公司东莞分公司	广东省东莞市莞城街道汇峰路1号汇峰中心1号楼2单元501室	0769-28822284
13	前海人寿保险股份有限公司珠海分公司	广东省珠海市香洲区人民东路325号七层701-708	0756-3195213

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工作流程等）

（一）客服电话

956099/400-889-6333

（二）在线服务访问方式

1. 官网 APP：前海人寿 APP
2. 官方微信公众号：前海人寿保险
3. 官方网站：<https://www.foresealife.com/>

（三）理赔争议处理机制和工作流程

1. 理赔工作流程

（1）保险事故通知

①一旦发生保险条款约定的保险事故，请及时通过以下方式联系我公司：

- 1) 拨打全国统一客服电话 956099/400-889-6333 报案。
- 2) 使用“前海人寿保险”公众号（微信号：QHL4008896333）微信平台或前海人寿 APP 报案。
- 3) 登陆我公司官网（<http://www.foresealife.com/>）报案。
- 4) 联系保单服务人员或直接前往我公司柜面报案。

②报案时，报案人需要提供以下信息：

- 1) 保险合同号。
- 2) 报案人姓名，与出险人关系及联系方式。
- 3) 出险人姓名及身份证件号码。

4) 出险时间、地点、原因及经过，若涉及疾病，需提供疾病名称、首诊日期、诊疗经过及就诊医院名称等。

(2) 理赔申请

① 申请人资格：医疗（费用、津贴）保险金、重疾保险金、残疾保险金的申请人是被保险人。身故保险金的申请人是身故受益人，没有指定身故受益人，或者受益人先于被保险人死亡、受益人依法丧失受益权或放弃受益权，没有其他受益人的，被保险人的继承人享有保险金的请求权。保费豁免的申请人是投保人或主险合同的被保险人、受益人。受益人为多人时须同时提出理赔申请。

② 申请方式：

1) 使用“前海人寿保险”公众号（微信号：QHL4008896333）微信平台或前海人寿 APP 进行申请。

2) 前往我公司柜面进行申请。

3) 联系代理人进行申请。

③ 申请所需材料：以下材料为您办理理赔申请时所需的基本材料，带括号的序号对应项为非必选项，根据具体保险事故情况选择提供。由于保险事故的具体情况不同，本公司可能还会需要您提供一些与本次理赔相关的其他材料，如果需要，我公司理赔人员会及时与您取得联系。

申请类型	索赔资料名称	
疾病医疗	1、3、4、(5)、6、7、8、9、17	1、理赔申请书 2、保险合同 3、被保险人身份证明
意外医疗	1、3、4、(5)、6、7、8、9、12、17	4、申请人(监护人)身份证明、银行账户复印件
生育医疗	1、3、4、(5)、6、7、8、9、16	5、理赔授权委托书、受托人身份证明(仅适用委

重大疾病	1、3、4、(5)、6、8、10、(12)、17	托代办) 6、住院病历、出院小结 7、住院费用原始医疗收费票据、费用明细清单 8、门/急诊病历/手册、检查及检验报告 9、门诊费用原始医疗收费票据及费用清单或处方 10、病理及其它各项检查检验报告 11、伤残鉴定书 12、意外事故证明(若是交通事故须提供交通管理部门出具的交通事故责任认定书;若是工伤事故须提供相关单位的工伤证明;若是治安事故须提供公安机关出具的事故证明) 13、死亡证明书(包含国务院卫生行政部门规定的医疗机构、公安部门或其他有权机构出具的死亡证明;若非上述机构出具的死亡证明,则须同时提供合法有效的户籍注销证明。) 14、户籍注销证明或丧葬证明(二者择其一提供即可) 15、法院出具的宣告死亡证明文件 16、孕妇手册 17、个人客户税收居民身份声明书(B版)(仅适用个人保险)
特定疾病	1、3、4、(5)、6、8、10、(12)、17	
意外身故	1、2、3、4、(5)、(6)、(8)、12、13、14、17	
疾病身故	1、2、3、4、(5)、(6)、(8)、13、14、17	
宣告死亡	1、2、3、4、(5)、15、17	
意外残疾	1、3、4、(5)、6、8、11、12、17	
疾病残疾	1、3、4、(5)、6、8、11、17	
保费豁免(身故)	1、3、4、(5)、(6)、(8)、(12)、13、14、17	
保费豁免(残疾)	1、3、4、(5)、6、8、11、(12)、17	
保费豁免(重大/特定疾病)	1、3、4、(5)、6、8、10、(12)、17	

(3) 理赔审核

本公司在收到理赔申请后,将依据保险合同及相关法律法规,对理赔申请进行审核并作出理赔结论。理赔审核过程中发现资料不完整的,本公司将及时一次性通知申请人补充提供有关证明和资料。

(4) 理赔结案

审核结束后本公司会通过手机短信或书面等方式通知申请人理赔结果。申请人可登录公司官网、APP或微信公众号“前海人寿保险”查询案件进度及理赔结论。对属于保险责任且有理赔款支付的,本公司将按申请人指定的银行账户划转理赔款项;对不属于保险责任的,本公司自作出核定之日起3日内向申请人发出拒绝给付保险金通知书并说明理由。

2. 理赔争议处理机制

如您需要了解理赔进程或对理赔结论存在疑问或争议，您可通过如下方式联系我司：

- (1) 拨打客服热线 956099/400-889-6333。
- (2) 联系我司理赔人员或保单服务人员。
- (3) 亲临我司柜面。

我司将对您的理赔结论进行评估，对经评估后确实存在争议的理赔案件，我司将组织内部理赔专家进行合议后给出最终结论。若您对理赔争议处理结果仍有异议，您可以采取申请调解、仲裁、诉讼等其他合法途径维护您的权益。

(四) 理赔、保全等客户服务及投诉渠道

1. 理赔服务

(1) 本公司在收到理赔申请书及合同约定的有关证明和资料后，将在 5 个工作日内作出核定；情况复杂的，在 30 日内作出核定。另有约定的按约定内容执行。

(2) 对属于保险责任的，本公司在与受益人达成给付保险金的协议后 10 日内，履行给付保险金义务；若本公司在收齐相关证明和资料后第 30 日仍未作出核定，除支付保险金外，本公司将从第 31 日起按超过天数赔偿受益人因此受到的利息损失。利息按照我公司公示的利率按单利计算，且保证该利率不低于中国人民银行公布的同期金融机构人民币活期存款基准利率。

(3) 对不属于保险责任的，本公司自作出核定之日起 3 日内向

申请人发出拒绝给付保险金通知书并说明理由。

(4) 本公司在收到理赔申请书及有关证明和资料之日起 60 日内，对给付保险金的数额不能确定的，根据已有证明和资料可以确定的数额先予支付；本公司最终确定给付保险金的数额后，将支付相应的差额。

2. 保全服务

(1) 客户可以通过以下方式提出保全变更申请：

①通过公司官方 APP（前海人寿 APP）、官方微信公众号（前海人寿保险）等多种方式自助办理。



前海人寿保险



前海人寿保险微信公众号

②委托我公司代理人办理。

③直接前往公司柜面办理。

④通过网络平台购买的保单，客户可致电全国统一客服热线 956099/400-889-6333 变更联系地址和电子邮箱。

每种方式可办理的保全项目可进入官方网站-客户服务-服务指南-保单变更服务说明中的常见保全变更项目办理方式一览表或致电我司客服热线确认。

(2) 对于客户提出的保全变更申请，我公司承诺：

①自收到资料齐全、符合合同约定条件的保全申请之日起 2 个工作日内完成受理。

②不涉及保险费交纳的保全申请，自受理保全申请之日起5个工作日内处理完毕。

③涉及保险费交纳的保全申请，自投保人交纳足额保险费之日起5个工作日内处理完毕。

④若保全申请资料不完整、填写不规范或者不符合合同约定条件的，自收到保全申请之日起5个工作日内一次性通知保全申请人，并协助其补正。

3. 投诉渠道

(1) 24小时客户投诉电话：956099/400-889-6333。

(2) 客户投诉电子邮箱：khts@foresealife.com

(3) 通过官网 (<http://www.foresealife.com>)、移动客户端(官方微信、微商城、APP)的投诉指南/投诉流程菜单进行投诉

(4) 亲临各营业网点客服柜面进行投诉，网点地址详见：官网-客户服务-查询服务-服务网点查询

三、投保咨询方式、保单查询方式

(一) 投保相关问题可通过如下方式咨询：

1. 拨打全国统一客服热线 956099/4008896333。
2. 到最近的营业场所咨询，详细地址可电话查询，或登录官网首页【客户服务】-【查询服务】-【服务网点】查询。

(二) 保单查询方式：

保单承保后可通过如下方式查询：

1. 登录官方微信“前海人寿保险”，点选【享服务】-【保单服

务】-【我的保单】进行查询。

2. 登录官方 APP “前海人寿”，点选【我的保单】进行查询。