

# 上海人寿保险股份有限公司信息披露

## 一、保险产品承保公司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	机构地址	电话
1	上海分公司	上海市浦东新区浦东新区世纪大道 201 号 8 层	021-60289888

## 二、客服电话、在线服务访问方式

如对投保咨询、保单查询、客户投诉有疑问，欢迎致电上海人寿全国客户服务热线 4009118118 或通过上海人寿官方微信公众号进行咨询，公众号提供人工服务，工作时间 9:00AM-9:00PM。

### 理赔工作流程

（1）理赔报案：在发生保险事故后，您可以通过以下任一方式联系我们

★拨打我司客户服务热线：4009118118；

★联系保单服务人员办理；

★亲临我司服务柜面办理；

★网上办理。

（2）索赔申请：在您将索赔资料准备齐全后，可通过以下任一方式提出申请

★联系保单服务人员办理，委托其代为办理；

★亲临我司服务柜面或委托他人临柜办理。

（3）理赔审核：我司将根据保险合同审核您提出的索赔申请并完成理赔审批。

（4）结案通知：审批完成后，我司将通过信函、短信等方式通知您。

### 理赔争议处理机制

（1）对于索赔资料不齐全的案件，我司将一次性通知申请人补充相关资料。

（2）对于索赔资料齐全、事故责任明确且无需理赔调查的案件，自我司收到理赔申请之日起三个工作日内完成理赔审批。

（3）对于索赔资料齐全、事故责任明确、但需进行理赔调查的案件，自我司收到理赔申请之日起十个工作日内完成理赔审批。

（4）对于情形复杂的案件，自我司在收到理赔申请之日起 30 日内完成理赔审批。

(5) 如您对理赔结论存在疑问，可拨打我司客户服务热线 4009-118-118 进行咨询，如遇无法在线解答的理赔疑问，我司理赔人员将核实并重新审核案件后给您回复。