

昆仑健康保险股份有限公司

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	昆仑健康保险股份有限公司 北京分公司	北京市朝阳区广渠路 11 号院 1 号楼 7 层（06）701 内 B701、B702、B703、B705、B706、B707	010-59719600
2	昆仑健康保险股份有限公司 上海分公司	上海市长宁区虹桥路 1386 号文广大厦 3 楼	021-22198299
3	昆仑健康保险股份有限公司 浙江分公司	杭州市西湖区莫干山路 231 号锐明大厦 1201 室	0571-28289191
4	昆仑健康保险股份有限公司 广东分公司	广州市天河区华夏路 26 号 2702 房、2703 房	020-28110399
5	昆仑健康保险股份有限公司 山东分公司	山东省济南市历下区华润置地广场一区 8 号楼 6 层	0531-55638567

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

4008118899

（二）在线服务访问方式

1.投保流程

选择产品--填写投保金额和个人资料--信息确认--在线支付(各期应交保险费自投保时投保人授权的交费账户转账至昆仑健康账户中)--投保成功--查阅电子保险合同

2.退保、犹豫流程

我的保单--选择保单--选择退保/犹豫--退保/犹豫成功--保险公司通过银行转账的方式支付退保/犹豫金额

3 咨询方式

投保人可拨打保险公司客服电话 4008118899 或关注“昆仑健康”官方微信进行咨询。

（三）理赔争议处理机制和工作流程

1.理赔条件

当被保险人发生本保险合同中约定的疾病身故、意外身故、长期护理等保险责任时，可向保险公司提出理赔申请。

2.报案

您可通过公司邮箱（lipei@kunlunhealth.com）客服电话（4008118899）或分公司柜面进行报案。

3.准备素材

我们将有专业的服务人员向您了解保险事故的情况，并介绍理赔所需的申请材料及相关证明文件。

4.保险公司审核

我们收到约定的证明和资料后，资料齐全的将在 10 个工作日内结案（情况复杂为 30 日作出核定）。

5.理赔

保险公司会将理赔金给付至指定账户

（四）理赔、保全等客户服务及投诉渠道

昆仑健康保险提供在线咨询、在线核保、犹豫期退保、退保、理赔报案、理赔进度查询、客户投诉等线上服务功能。具体详询可通过公司网站（www.kunlunhealth.com.cn）、拨打客服电话 4008118899 或关注微信公众号“昆仑健康保险”。

投诉与建议电子邮箱地址：TS@kunlunhealth.com

北京分公司投诉电话：010-59719567

上海分公司投诉电话：021-22198219

浙江分公司投诉电话：0571-28889066

广东分公司投诉电话：020-28110333

山东分公司投诉电话：0531-55638585

三、投保咨询方式、保单查询方式

（一）通过扫描公司产品条款右上角的二维码可显示公司在中国保险行业协会备案的产品信息和具体条款内容；

（二）登陆公司官网--公开信息披露--专项信息--互联网保险；

（三）登陆公司官网--保单自助查询--输入保单号、投保人姓名、投保人证件号码、验证码--查询；