

上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	上海分公司	中国（上海）自由贸易试验区 世纪大道 201 号 8 层 01-04 单元、13 层 01 区	021-60289888

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

4009118118

（二）在线服务访问方式

官网：www.shanghailife.com.cn

官微：公众号“上海人寿”

（三）理赔争议处理机制和工作流程

报案

被保险人出险后，被保险人或受益人应于知道保险事故发生之日起 10 日内拨打 4009118118 或使用保险公司官网官

微进行理赔报案。

理赔申请

将理赔材料收集完整后至保险公司柜面办理理赔申请，也可委托他人办理。

受理及审核

保险公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。简易案件 3 个工作日内结案，普通案件 10 个工作日内结案，复杂案件 30 日内结案。并将理赔结果通过信函、短信等方式通知您

赔款支付

审批完成后，保险公司将在 3 个工作日内通过转账方式支付保险金至被保险人或受益人账户。

(四) 理赔、保全等客户服务及投诉渠道

客服电话：4009118118

服务中心：上海市浦东新区世纪大道 201 号渣打银行大厦 8 楼

传真号码：021-60289688

电子邮箱：4009118118@shanghailife.com.cn

官网：www.shanghailife.com.cn

官微：公众号“上海人寿”

三、投保咨询方式、保单查询方式

1. 保险合同采用电子保单形式承保，您可以通过上海人

寿 保 险 股 份 有 限 公 司 官 网

(<http://www.shanghailife.com.cn>) 查询保单。如您需要纸质保单或发票，请拨打客服热线 4009118118 咨询。

2. 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 进行咨询。