

前海人寿保险股份有限公司经营信息说明

一、保险公司简介

前海人寿保险股份有限公司（以下简称“前海人寿”）成立于2012年2月，是首家总部位于前海蛇口自贸片区的全国性金融保险机构，致力于成为服务领先、值得信赖的保险企业。公司注册资本金85亿元，服务客户超550万人，贡献百亿元税收，多年入选“中国企业500强”“中国服务业企业500强”，荣获优秀消费者权益保护保险机构、保险科技创新大奖、卓越养老保险公司、卓越社会责任表现金融机构等多项荣誉。

诞生于前海、以前海命名，前海人寿自成立以来，在党和国家的领导下，珍惜发展机遇，秉承“稳健经营、守正创新、客户至上、回馈社会”的经营理念，践行“诚信、务实、专业、价值”的价值观，业务持续稳健增长，呈现出十足的发展潜力。前海人寿合规先行，不断夯实发展基础，搭建了全面风险管理体系，建立了财务、运营、印章等集中管理体系，制定了标准化、规范化的流程控制体系，保障公司合规高效运营。

前海人寿坚持以客户为中心，深耕保险主业，充分发挥风险管理和保险保障功能，为客户提供各类人身保险服务；公司积极落实“健康中国”号召，2014年起前瞻布局医养产业，打造“保险+医疗+养老”经营模式，旗下医养机构为客户提供优质医养服务；公司稳健投资，务实服务实体经济和民生保障。

前海人寿秉持“人才为本 奋斗为先”的人才理念，通过系统化、多元化的人才培养机制，形成了一支高素质、专业化的“前海铁军”，为公司提供源源不断的高素质专业人才。

前海人寿紧跟前沿科技趋势，坚持自主创新，不断提高在人工智能、大数据、云计算方面的科技应用，不断推进业务创新、服务创新、管理创新，以科技赋能公司高质量发展。

前海人寿秉承“感恩社会、服务社会、回馈社会”的公益理念，组建爱心志愿者团队，在扶危济困、捐资助学、乡村振兴、绿色公益等领域持续投入，传播保险大爱。

大道至简、实干为要，前海人寿全体员工将矢志不渝、笃行不怠，用实干和担当为社会创造更大的价值，真诚回馈客户、回馈合作伙伴、回馈社会！

二、合作起止时间

2024年1月1日至2025年12月31日

(实际时间以与东莞农商银行签订的保险兼业代理合同为准)

三、合作范围

个人意外伤害保险、个人定期死亡保险、个人两全寿险、个人终身寿险、个人年金保险、个人短期健康保险。

四、客服电话

956099 / 400-889-6333

五、官方网站

<https://www.foresealife.com>

六、监管评价信息

根据监管要求和公司实际情况，前海人寿以合规经营为前提，积极开展经营管理和风险处置工作。为营造良好的外部环境，本着审慎原则，参照行业同类公司做法，公司现暂缓偿付能力、风险综合评价结果等公开信息披露。

七、公司偿付能力相关信息披露

(一) 综合偿付能力充足率和核心偿付能力充足率

(二) 风险综合评级(分类监管)

根据监管要求和公司实际情况，前海人寿以合规经营为前提，积极开展经营管理和风险处置工作。为营造良好的外部环境，本着审慎原则，参照行业同类公司做法，公司现暂缓偿付能力、风险综合评价结果等公开信息披露。

八、近一年的投资收益率、分红实现率、账户结算利率

分红实现率：前海人寿官网 <https://www.foresealife.com/-公开信息披露-专项信息-分红型保险-《关于 2023 年度分红保险红利实现率的信息披露》>

账户结算利率：前海人寿官方微信公众号-万能保险结算利率公告

投资收益率：根据监管要求和公司实际情况，前海人寿以合规经营为前提，积极开展经营管理和风险处置工作。为营造良好的外部环境，本着审慎原则，参照行业同类公司做法，公司现暂缓偿付能力、风险综合评价结果、投资收益率等公开信息披露。

九、互联网保险产品及保单的查询和验真途径

前海人寿官网 <https://www.foresealife.com/-客户服务-查询服务-保单查询>。

服务热线：956099。

十、保险公司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

前海人寿保险股份有限公司深圳分公司

营业场所：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

联系电话：0755-82871671

前海人寿保险股份有限公司广东分公司

营业场所：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

联系电话：020-38928370

前海人寿保险股份有限公司广州分公司

营业场所：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

联系电话：020-28269243

前海人寿保险股份有限公司惠州分公司

营业场所：广东省惠州市惠城区惠州大道11号佳兆业中心二期（C座酒店、写字楼）15层01、08号

联系电话：0752-7399600

前海人寿保险股份有限公司佛山分公司

营业场所：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

联系电话：0757-82903140

前海人寿保险股份有限公司东莞分公司

营业场所：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

联系电话：0769-28822284

前海人寿保险股份有限公司湛江分公司

营业场所：广东省湛江市开发区绿华路48号华都汇7号综合楼901-905、915-916室

联系电话：0759-2863189

前海人寿保险股份有限公司汕头分公司

营业场所：汕头市龙湖区金环南路1号潮汕星河大厦6楼01.03.04单元

联系电话：0754-88577592

前海人寿保险股份有限公司珠海分公司

营业场所：广东省珠海市香洲区人民东路325号七层701-708

联系电话：0756-3195213

前海人寿保险股份有限公司茂名分公司

营业场所：广东省茂名市茂南区西粤南路188号大院1号8层811-820号房

联系电话：0668-2796333

前海人寿保险股份有限公司中山分公司

营业场所：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

联系电话：0760-89982925

前海人寿保险股份有限公司潮州分公司

营业场所：广东省潮州市枫春路枫荫亭凤新大厦西侧十层3号办公楼1002单元

联系电话：0768-2935399

前海人寿保险股份有限公司江门分公司

营业场所：广东省江门市蓬江区港口二路163号之一501室、502室、503室

联系电话：0750-3980219

前海人寿保险股份有限公司清远分公司

营业场所：清远市广清大道77号第八层805-811号

联系电话：0763-3639911

前海人寿保险股份有限公司韶关分公司

营业场所：广东省韶关市武江区新华南路40号湘商大厦25层1号办公、2号办公、3号办公之一

联系电话：0751-8220800

前海人寿保险股份有限公司河源分公司

营业场所：广东省河源市市区205国道东面、文明路北边商汇大厦7层701、709号

联系电话：0762-3451333

前海人寿保险股份有限公司梅州分公司

营业场所：广东省梅州市梅江区三角镇金燕大道宝盈大厦第12层A、B区

联系电话：0753-2398246

前海人寿保险股份有限公司阳江分公司

营业场所：广东省阳江市江城区漠江路108号办公大楼10层

联系电话：0662-2822268

前海人寿保险股份有限公司肇庆分公司

营业场所：广东省肇庆市端州区信安五路2号华生商住中心商业办公楼第7层702号

联系电话：0758-2109000

前海人寿保险股份有限公司云浮分公司

营业场所：广东省云浮市云城区河滨东路长州酒店第九层办公室12、13、21房

联系电话：0766-8186220

前海人寿保险股份有限公司揭阳分公司

营业场所：广东省揭阳市榕城区临江北路西以东环市北路以南宏和大厦B1301-1312号，A1211-1213号

联系电话：0663-8765606

前海人寿保险股份有限公司汕尾分公司

营业场所：广东省汕尾市区汕尾大道南段东侧信利广场八层8F102-104号

联系电话：0660-3605999

前海人寿保险股份有限公司上海分公司

营业场所：上海市闵行区申贵路669号绿谷广场E栋201、202室

联系电话：021-80105988

前海人寿保险股份有限公司江苏分公司

营业场所：江苏省南京市玄武区中山东路301号10层0PABCD单元

联系电话：025-86950620

前海人寿保险股份有限公司无锡分公司

营业场所：江苏省无锡市滨湖区金融八街8号联合金融大厦29楼2904-2907单元

联系电话：0510-66925281

前海人寿保险股份有限公司苏州分公司

营业场所：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

联系电话：0512-88175293

前海人寿保险股份有限公司常州分公司

营业场所：江苏省常州市天宁区通江南路255号2101室2106-2至2112部分（该房屋物业编号为23楼）

联系电话：0519-88020180

前海人寿保险股份有限公司南通分公司

营业场所：江苏省南通市崇川区工农路33号金融汇2406、2407、2408、2409室

联系电话：0513-66695056

前海人寿保险股份有限公司盐城分公司

营业场所：江苏省盐城市盐都区神州路39号翰林壹品城38幢9楼

联系电话：0515-88199599

前海人寿保险股份有限公司连云港分公司

营业场所：江苏省连云港市海州区通灌南路104号1001室、1006室

联系电话：0518-85626288

前海人寿保险股份有限公司泰州分公司

营业场所：江苏省泰州市医药高新区永定东路299号8楼整层

联系电话：0523-86655150

前海人寿保险股份有限公司四川分公司

营业场所：四川省成都市高新区天府大道北段1199号3栋1301-1308室

联系电话：028-67691222

前海人寿保险股份有限公司广安中心支公司

营业场所：四川省广安市广安区建安中路181号1幢901号

联系电话：0826-5155029

前海人寿保险股份有限公司泸州中心支公司

营业场所：四川省泸州市江阳区康城路一段9号1号楼16层1601号

联系电话：0830-6029836

前海人寿保险股份有限公司眉山中心支公司

营业场所：四川省眉山市东坡区眉州大道西一段71号16层、21层

联系电话：028-37029355

前海人寿保险股份有限公司达州中心支公司

营业场所：四川省达州市达川区三里坪街道新西街3号6层

联系电话：0818-3959980

前海人寿保险股份有限公司南充中心支公司

营业场所：四川省南充市高坪区江东中路四段2号明宇广场7号楼22层2、3号

联系电话：0817-7133330

前海人寿保险股份有限公司内江中心支公司

营业场所：四川省内江市东兴区栖霞路890号商铺17号-21号

联系电话：0832-5086007

前海人寿保险股份有限公司湖北分公司

营业场所：湖北省武汉市武昌区中南路99号保利文化广场49层

联系电话：027-87115636

前海人寿保险股份有限公司武汉中心支公司

营业场所：湖北省武汉市江汉区建设大道588号卓尔国际中心14层03-04单元

联系电话：027-82883023

前海人寿保险股份有限公司山东分公司

营业场所：山东省济南市市中区经七路156号国际财富中心7层

联系电话：0531-66771966

前海人寿保险股份有限公司淄博中心支公司

营业场所：淄博市张店区华光路58号甲中房大厦二期A座7楼（701、705室）房间

联系电话：0533-3120013

前海人寿保险股份有限公司东莞分公司常平支公司

营业场所：广东省东莞市常平镇常平振兴三街201号501室、502室、503室、505室、509室

联系电话：0769-82838900

前海人寿保险股份有限公司东莞分公司厚街支公司

营业场所：广东省东莞市厚街镇康乐南路145号1单元1501室

联系电话：0769-82900282

前海人寿保险股份有限公司东莞分公司第一支公司

营业场所：广东省东莞市万江街道港口大道万江段2号204、210室

联系电话：0769-26266082

前海人寿保险股份有限公司东莞分公司第二支公司

营业场所：广东省东莞市长安镇长安锦绣路273号3011室

联系电话：0769-22113712

前海人寿保险股份有限公司佛山分公司南海支公司

营业场所：广东省佛山市南海区桂城街道灯湖东路8号华亚金融中心1408、1409、1410、1411室

联系电话：0757-81275760

前海人寿保险股份有限公司佛山分公司顺德支公司

营业场所：广东省佛山市顺德区大良街道办事处府又社区居民委员会南国东路388号美的广场1203、1204、1205、1206商铺

联系电话：0757-22334293

前海人寿保险股份有限公司佛山分公司第二支公司

营业场所：广东省佛山市南海区西樵镇启沅东路3号西樵纺织科技大厦1401室

联系电话：0757-81080364

前海人寿保险股份有限公司佛山分公司第三支公司

营业场所：广东省佛山市禅城区汾江南路38号世博金融中心18层1810单元

联系电话：0757-87666243

前海人寿保险股份有限公司佛山分公司第五支公司

营业场所：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1201室

联系电话：0757-82903142

前海人寿保险股份有限公司广州分公司越秀支公司

营业场所：广东省广州市越秀区中山五路219号1001、1501房（部位：自编1002、1503、1505、1506房）

联系电话：020-28269200

前海人寿保险股份有限公司广州分公司增城支公司

营业场所：广东省广州市增城区新城大道703号3栋第一层自编号128-6号和第二层自编号220-1号

联系电话：020-32176339

前海人寿保险股份有限公司广州分公司花都支公司

营业场所：广东省广州市花都区公益路23号北座钻石商务大厦6层01、02单元

联系电话：020-36924415

前海人寿保险股份有限公司广州分公司番禺支公司

营业场所：广东省广州市番禺区市桥街盛泰路342号南乔大厦502单元

联系电话：020-28269243

前海人寿保险股份有限公司江南支公司

营业场所：湖北省武汉市洪山区梨园街徐东大街175号中冶南方大厦B座第5层01号

联系电话：027-87115962

前海人寿保险股份有限公司武昌支公司

营业场所：湖北省武汉市洪山区梨园街徐东大街175号中冶南方大厦B座第5层01号

联系电话：027-87115962

前海人寿保险股份有限公司无锡分公司宜兴营销服务部

营业场所：江苏省无锡市宜兴市宜城街道解放东路886号3901-1室部分

联系电话：0510-87978920

前海人寿保险股份有限公司常州分公司溧阳营销服务部

营业场所：江苏省常州市溧阳市溧城街道平陵中路226号1207室

联系电话：0519-87115868

前海人寿保险股份有限公司南通分公司通州营销服务部

营业场所：江苏省南通市通州区新世纪大道989号桑夏大厦601室部分

联系电话：0513-86108009

前海人寿保险股份有限公司江苏分公司南京市秦淮营销服务部

营业场所：江苏省南京市秦淮区淮海路50号19层-2

联系电话：025-86957310

前海人寿保险股份有限公司山东分公司济南营业部

营业场所：山东省济南市历下区历山路157号山东行业协会（天鹅大厦）306-312室

联系电话：0531-66771855

前海人寿保险股份有限公司上海市黄浦支公司

营业场所：上海市黄浦区鲁班路558号7楼

联系电话：021-63140613

前海人寿保险股份有限公司上海市奉贤支公司

营业场所：上海市奉贤区南奉公路7777号1213、1215、1216、1217室

联系电话：021-67139055

前海人寿保险股份有限公司深圳分公司宝安支公司

营业场所：深圳市宝安区西乡街道渔业社区宝源路1084号财富港D座财富港国际中心604C

联系电话：0755-27220935

前海人寿保险股份有限公司深圳分公司罗湖第二支公司

营业场所：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-B

联系电话：0755-82871671

前海人寿保险股份有限公司深圳分公司罗湖营销服务部

营业场所：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-E

联系电话：0755-82871671

前海人寿保险股份有限公司深圳分公司深南东支公司

营业场所：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-D

联系电话：0755-82871671

前海人寿保险股份有限公司深圳分公司桂园支公司

营业场所：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-C

联系电话：0755-82871671

前海人寿保险股份有限公司深圳分公司南山支公司

营业场所：深圳市前海深港合作区南山街道桂湾四路197号前海华润金融中心T1栋40层4001-A-1

联系电话：0755-88261263

前海人寿保险股份有限公司深圳分公司南山第二支公司

营业场所：深圳市前海深港合作区南山街道桂湾四路197号前海华润金融中心T1栋40层4001-A-2

联系电话：0755-88261263

前海人寿保险股份有限公司深圳分公司南山第二营销服务部

营业场所：深圳市前海深港合作区南山街道桂湾四路197号前海华润金融中心T1栋40层4001-A-3

联系电话：0755-88261263

前海人寿保险股份有限公司深圳分公司国贸支公司

营业场所：深圳市罗湖区南湖街道嘉北社区嘉宾路2018号深华商业大厦1209-A

联系电话：0755-84874124

前海人寿保险股份有限公司深圳分公司罗湖中心区支公司

营业场所：深圳市罗湖区南湖街道嘉北社区嘉宾路2018号深华商业大厦1209-B、1209-C

联系电话：0755-84874124

前海人寿保险股份有限公司深圳分公司龙岗支公司

营业场所：深圳市龙岗区龙岗街道平南社区龙岗大道6006号汇峰轩大厦903、907-B

联系电话：0755-84863986

前海人寿保险股份有限公司深圳分公司平南支公司

营业场所：深圳市龙岗区龙岗街道平南社区龙岗大道6006号汇峰轩大厦907-A

联系电话：0755-84863986

前海人寿保险股份有限公司深圳分公司平南营销服务部

营业场所：深圳市龙岗区龙岗街道平南社区龙岗大道6006号汇峰轩大厦907-C

联系电话：0755-84863986

前海人寿保险股份有限公司深圳分公司沙井支公司

营业场所：深圳市宝安区沙井街道马安山锦胜财富广场 AB 栋A911

联系电话：0755-88269776

前海人寿保险股份有限公司深圳分公司沙井第二营销服务部

营业场所：深圳市宝安区沙井街道马安山锦胜财富广场 AB 栋A912

联系电话：0755-88269776

前海人寿保险股份有限公司深圳分公司西乡支公司

营业场所：深圳市宝安区新安街道海秀路荣超滨海大厦A座1408

联系电话：0755-23337130

前海人寿保险股份有限公司新都支公司

营业场所：四川省成都市新都区新都镇马超东路266号1栋16层1610房

联系电话：028-67691169

前海人寿保险股份有限公司邻水支公司

营业场所：四川省广安市邻水县鼎屏镇万兴大道109号1栋1单元201号

联系电话：0826-5155026

前海人寿保险股份有限公司四川分公司岳池支公司

营业场所：四川省广安市岳池县九龙镇翔凤大道中段777号28号楼

联系电话：0826-5155026

前海人寿保险股份有限公司四川分公司叙永支公司

营业场所：四川省泸州市叙永县叙永镇香颂湾一期41幢1-2号

联系电话：0830-6029866

前海人寿保险股份有限公司四川分公司彭山支公司

营业场所：四川省眉山市彭山区蔡山西路康泰仁和城邦3栋A区3楼

联系电话：028-37029360

前海人寿保险股份有限公司苏州分公司张家港支公司

营业场所：江苏省苏州市张家港市杨舍镇人民东路11号（华昌东方广场）Z1406

联系电话：0512-58996763

前海人寿保险股份有限公司苏州分公司常熟支公司

营业场所：江苏省苏州市常熟市黄河路22号汇丰时代广场1幢1801-1803

联系电话：0512-52229386

前海人寿保险股份有限公司中山分公司城南支公司

营业场所：广东省中山市石岐区博爱三路36号406、407、408、413、415房

联系电话：0760-89988925

前海人寿保险股份有限公司中山分公司小榄支公司

营业场所：广东省中山市小榄镇民安广场3幢8层16单元

联系电话：0760-89988156

前海人寿保险股份有限公司中山分公司三乡支公司

营业场所：广东省中山市三乡镇文昌东路63号B幢办公楼二层B区

联系电话：0760-89988935

前海人寿保险股份有限公司中山分公司沙溪支公司

营业场所：广东省中山市沙溪镇乐群龙阳路8号汇龙商务大厦第六层第607、608-2号

联系电话：0760-89989652

前海人寿保险股份有限公司中山分公司城东支公司

营业场所：广东省中山市东区齐乐路8号良安大厦8层02单元之三

联系电话：0760-89988931

前海人寿保险股份有限公司中山分公司火炬开发区支公司

营业场所：广东省中山市东区齐乐路8号良安大厦8层01之一

联系电话：0760-89988931

前海人寿保险股份有限公司中山分公司城西支公司

营业场所：广东省中山市东区齐乐路8号良安大厦8层02之一

联系电话：0760-89988931

前海人寿保险股份有限公司中山分公司城北支公司

营业场所：广东省中山市东区齐乐路8号良安大厦8层02之二

联系电话：0760-89988931

前海人寿保险股份有限公司珠海分公司第二支公司

营业场所：广东省珠海市香洲区人民东路325号八层802

联系电话：0756-3195210

前海人寿保险股份有限公司珠海分公司吉大支公司

营业场所：广东省珠海市香洲区人民东路325号八层801、803-804

联系电话：0756-3195237

前海人寿保险股份有限公司珠海分公司第一支公司

营业场所：广东省珠海市斗门区井岸镇中兴南路308号二楼220室

联系电话：0756-3195378

前海人寿保险股份有限公司汕头分公司潮阳支公司

营业场所：广东省汕头市潮阳区文光街道中华路府前名苑（第三层商场）坐西向东3F-005

联系电话：0754-89906982

前海人寿保险股份有限公司潮州分公司潮安支公司

营业场所：广东省潮州市潮安区彩塘镇和平村龙喉片彩新商务楼4楼2号房

联系电话：0768-5926005

前海人寿保险股份有限公司惠州分公司惠城支公司

营业场所：广东省惠州市惠城区惠州大道11号佳兆业中心二期（C座酒店、写字楼）15层02号

联系电话：0752-7399607

前海人寿保险股份有限公司河源分公司第一支公司

营业场所：广东省河源市区205国道东面、文明路北边商汇大厦7层708号

联系电话：0762-3456312

前海人寿保险股份有限公司江门分公司新会支公司

营业场所：广东省江门市新会区会城冈州大道中35号102七楼自编号704室、705室

联系电话：0750-6936983

前海人寿保险股份有限公司揭阳分公司普宁支公司

营业场所：广东省揭阳市普宁市流沙市区普宁广场南侧万泰金融大厦7层办公701号

联系电话：0663-2729056

前海人寿保险股份有限公司茂名分公司高州支公司

营业场所：广东省茂名市高州市桂圆路108号3层

联系电话：0668-6385516

十一、针对消费者个人信息、投保交易信息和交易安全的保障措施

管理办法：《前海人寿保险股份有限公司保险消费风险提示管理办法》《前海人寿保险股份有限公司消费者个人信息保护管理办法》

十二、全国统一客户投诉方式、理赔、保全等客户服务

理赔流程图：

（一）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。

(二) 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。保费豁免的申请人为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	1. 理赔申请书
疾病医疗	1、3、4、(5)、6、7、8、9、17	2. 保险合同
意外医疗	1、3、4、(5)、6、7、8、9、12、17	3. 被保险人身份证明
生育医疗	1、3、4、(5)、6、7、8、9、16	4. 申请人（监护人）身份证明、银行账户复印件
重大疾病	1、3、4、(5)、6、8、10、12、17	5. 理赔授权委托书、受托人身份证明（仅适用委托代办）
特定疾病	1、3、4、(5)、6、8、10、(12)、17	6. 住院病历、出院小结
意外身故	1、2、3、4、(5)、(6)、(8)、12、13、14、17	7. 住院费用原始收据、费用明细清单
		8. 门/急诊病历/手册、检查及检验报告
		9. 门诊费用原始收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

疾病身故	1、2、3、4、(5)、(6)、(8)、13、14、17	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）
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	

（三）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。

（四）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。

（五）理赔时限

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。

（六）理赔联系及争议处理

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。

（七）保单变更服务流程

方式一：自助服务流程

注册登录>保单服务>自助操作>受理生效

1、请先登录前海人寿官方APP/官方微信公众号/官方网站，如无账户请先注册。

2、登录成功，进入“我的保单-保单服务”或“保单服务”。

3、选择要变更的保全项目，并自助进行操作。

4、系统受理生效。

方式二：代办/柜面服务流程

填写申请书>递交资料>我司审核>受理生效

1、请您完整填写申请书，将申请书及相关材料委托给您的代理人递交给前海人寿柜面或您可以携带保单正本、本人有效证件原件（其他资料请参照“常见保全变更项目应备材料一览表”）前往前海人寿柜面办理业务。

2、前海人寿会审核确认相关申请资料，通过后将予以受理。

3、系统受理生效。

（八）保单变更申请途径

您可以通过以下方式提出保全变更申请：

1、通过前海人寿官方APP（前海人寿APP）、官方微信公众号（前海人寿保险）、官方网站（www.foresealife.com）等多种方式自助办理。

2、委托前海人寿代理人办理。

3、直接前往前海人寿柜面办理。

4、通过网络平台购买的保单，客户可致电客服热线956099变更联系地址和电子邮箱。

每种方式可办理的保全项目可参考常见保全变更项目办理方式一览表（点击可查看）或致电客服热线确认。

（九）保单变更项目

更改客户联系方式	续期交费信息变更	自垫选择权变更
更改客户身份资料	犹豫期退保	签名变更
变更投保人	退保	保单挂失/解除
满期生存保险金领取	补发保险合同	部分领取
变更身故受益人	复效	新增附加险
补充告知	减保	信函送达方式变更
年龄性别错误变更	生存金领取	收付方式变更
变更职业	生存保险金领取方式变更	红利领取方式变更

保单贷款	保单还款	累积红利领取
------	------	--------

注意：

以上各保全项目详情仅为一般规则，供您参考。特殊业务场景及各险种的特殊规则可致电客服热线956099咨询。

（十）投诉受理渠道

1、电话投诉

24小时客户投诉电话956099/4000-889-6333

2、电邮投诉

客户投诉电子邮箱khts@foresealife.com

2、在线投诉

（1）官方网站www.foresealife.com，点选首页右上方快捷菜单【投诉指南】；

（2）官方微信“前海人寿保险”，点选【享受服务】-【保单服务】-【投诉流程】；

（3）官方APP“前海人寿”，点选【我的】-【投诉流程】。

3、亲访投诉

请您到最近的营业场所办理，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。

4、信函投诉

请邮寄至您的保单归属机构办理，保单归属地可电话查询。

以上信息由前海人寿保险股份有限公司东莞分公司提供，信息解析权归前海人寿保险股份有限公司东莞分公司所有，授权东莞农商用于其官网以及手机银行保险互联网信息披露板块使用。

前海人寿保险股份有限公司东莞分公司

