

交银人寿保险有限公司
上海医保账户专属商业健康保险服务说明

一、销售渠道

个人代理渠道。

二、合作机构

无。

三、服务内容

（一）保单投保

您可通过微信公众号“E保无忧”产品购买链接在线填写投保书进行保单投保。

（二）保单查询

您可通过我公司客户服务热线4008-211-211、微信公众号“交银人寿官微”、官方APP“交银人寿”查询您的保单信息。

（三）保单变更

1、电话受理：您可以通过客户服务热线，申请您的地址、邮箱等联系方式变更，进行保单查询、保全、续保、理赔等保险服务的咨询，了解各类业务所需材料。

2、柜面受理：您可以直接前往我公司服务网点申请办理各项业务。

3、移动自助：您可通过我公司微信公众号“交银人寿官微”、官方APP“交银人寿”申请部分保全项目。

（四）保费交纳

您应于投保时一次性支付足额保险费。

（五）保单理赔

发生保险合同约定的保险事故后，我公司根据保险合同核定保险责任并给付相应保险金。

四、咨询投诉方式

（一）投诉渠道

1、咨询投诉电话：客户服务热线4008-211-211。

2、信访投诉接待、邮寄地址：上海市黄浦区西藏中路336号（近九江路）华旭国际大厦12楼

（二）投诉处理部门：上海营运支持中心。

（三）投诉电子邮箱：jykl-yy@bocommlife.com。

五、理赔流程

（一）报案

- 1、电话报案：致电我公司客户服务热线 4008-211-211
- 2、交银人寿 APP：下载注册交银人寿 APP→服务→移动理赔→新增报案
- 3、官微：关注官微→业务受理→在线办理→自助理赔→新增报案

（二）提交材料

- 1、上门申请：到我公司上海营运支持中心柜面办理理赔申请。
- 2、信函申请：通过信函方式寄送理赔所需资料到我公司上海营运支持中心。
- 3、交银人寿 APP 申请：通过注册下载交银人寿 APP，拍照上传理赔申请资料完成理赔申请。
- 4、官微申请：通过关注官微，拍照上传理赔申请资料完成理赔申请。

我公司在收到保险金给付申请书及合同约定的证明和资料后，将在5个工作日内作出核定；情形复杂的，在30日内作出核定。

六、联系方式

- （一）电话：客户服务热线4008-211-211
- （二）地址：上海市黄浦区西藏中路336号（近九江路）华旭国际大厦12楼