

众安在线财产保险股份有限公司

一、合作机构名称

众安在线财产保险股份有限公司

二、业务合作范围

保险产品代理销售

三、合作起止时间

2025年12月16日-至今

四、投保咨询方式及保单的查询和验真途径

投保咨询方式：全国统一服务热线 952299

1、产品查询

我行代销的互联网保险产品均在中国保险协会的网站上可以查询到产品备案信息，中国保险协会网址为：<https://www.iachina.cn/>；查询途径为：进入中国保险协会官网--信息披露--互联网保险信息披露--众安在线财产保险股份有限公司-互联网保险产品信息详情-当前互联网保险产品信息详情，输入“保险产品名称”，点击“开始搜索”。

2、保单的查询和验真途径

电子保单查询或验真：众安在线官网—我的保单—输入保险单号/投保人名称及证件号查询或联系众安在线官方客服 1010-9955/952299 查询并发送保单。

五、理赔流程及处理机制

理赔流程：

第1步：报案

支持电话报案，出险后尽快拨打客服电话 1010-9955 或 952299 进行报案，申请理赔。

第2步：准备理赔材料

理赔人员将协助客户准备理赔材料，资料收集齐全后请将资料寄送至保险公司。

第3步：理赔材料审核

保险公司收到材料后进行审核及调查。

第4步：获得保险金

对属于保险责任的，保险公司会将理赔金直接转账至被保险人/受益人指定的账户。

处理机制：保险公司在接收到被保险人或者受益人的赔偿或者给付保险金请求及材料齐全后，万元以下赔案于5个工作日内作出核定；其他大额复杂情形，可将核定期限延展至30日。赔款资金将支付至被保险人账户或受益人账户。

六、投诉流程及处理机制

众安保险投诉热线：021-80399188。具体投诉受理流程详见：<https://www.zhongan.com/channel/about/feedbackflow.html>。

投诉处理机制：

简易投诉：我司自收到消费投诉之日起15日内作出处理决定并告知投诉人。

复杂投诉：我司自收到消费投诉之日起30日内作出处理决定并告知投诉人；情况特别复杂或者有其他特殊原因的，可再延长30日。

(注：消费投诉处理过程中需外部机构进行鉴定、检测、评估等工作的，相关期间可以不计入消费投诉处理期限)

七、保全服务及联系方式

理赔、保全等客户服务及投诉渠道，相关联系方式：

客户服务热线：1010-9955 或 952299；

在线服务访问方式：

众安 APP；

公司信息披露网址：<https://www.zhongan.com/channel/public/publicInfo2018.html>

八、省级分支机构和落地服务机构清单(自治区、直辖市、计划单列市)：

机构名称	办公地址	电话号码
众安在线财产保险股份有限公司	上海市黄浦区圆明园路 169 号协进大厦 4-5 楼	021-80399188

温馨提示：

众安在线财产保险股份有限公司将及时更新上述信息，如遇未能更新情况，请访问官网进行查询。官网地址 [http s://zhongan.com/](http://s://zhongan.com/)