

【理赔流程】

1 事故通知 | 2 索赔与受理 | 3 审核处理 | 4 结案通知/转账

(点击理赔流程中的相应内容可快速跳转查看对应环节的注意事项)

·您只需要完成前两步操作即可

【事故通知】

◆保险事故发生时，请您在第一时间通知我们，我们将就事故处理和理赔申请方面为您提供咨询和帮助。

◆报案人：投保人、被保险人、受益人及本公司代理人或保单服务人员（委托代理）

◆报案形式：我们为您提供以下三种方式的报案，您可以根据具体情况选择最适合的方式：

1)就近的服务网点柜台

2)拨打我们的全国 24 小时客户服务电话： 95569

3)通过您的寿险代理人或保单服务人员

◆报案内容：出险人的姓名、身份证号码、保险单号码、联系方式，事故经过（包括事故发生的时间、地点、原因、经过，经治医院、治疗情况、目前状况的等）；

◆公司理赔人员在接到理赔报案时，将了解保险事故详情，解答咨询并协助您提起理赔申请。

【索赔与受理】

◆待保险事故处理完毕，受益人应根据保险合同和理赔人员的指导尽快备齐理赔所需资料，提起理赔申请。您可以直接到公司柜台办理理赔申请，也可以委托您的代理人或保单服务人员代为办理。

◆《理赔申请书》应由受益人逐项如实填写并亲笔签名确认。

◆意外事故的理赔申请请填写《寿险理赔意外事故问卷》。

◆各项保险责任的理赔申请所需资料请参照《理赔应备文件提示书》。

【审核处理】

◆对需要进行伤残鉴定的索赔或给付请求，我们会提醒投保人、被保险人或者受益人按照合同约定，及时办理相关委托和鉴定手续。

◆对理赔资料不完整的案件，在受理后一次性通知投保人、被保险人或者受益人补充提供。

◆我们将在收到被保险人或者受益人的赔偿或给付保险金请求后的 5 个工作日内，作出核定；复杂案件在 30 日内作出核定，合同另有约定的除外。

◆对不属于保险责任的认定，在 3 日之内通知被保险人或受益人说明理由，并发出“拒绝给付保险金通知书”。

【结案通知/转账】

◆短信通知：本公司将通过报案人、申请人和领款人理赔过程中留存的有效手机号码发送报案、咨询、立案、结案、付款等理赔信息，请注意查收。

◆**保险金给付须知：**为保证您的保险金领取安全，本公司将以银行转账的方式支付保险金。公司将通过财务系统直接向您所指定的银行账户进行转账支付。需要您提供开户银行、户名、账号等信息，以便公司及时进行处理。

◆**理赔付款通知：**一旦您的理赔申请获得批准，我们将发送保险金付款通知短信息，请注意查收。

◆**更多问题，请咨询当地理赔服务人员或致电 95569 详询。**