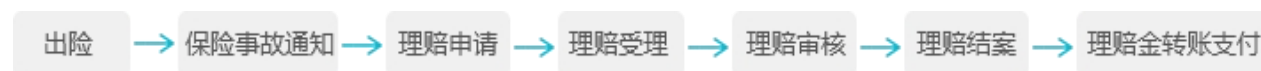


一、理赔流程图



二、保险事故通知

（一）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本公司：

1. 致电公司客服热线 [400-69-12345](tel:400-69-12345)。

2. 发送邮件至 clm@hqins.cn。

3. 联系代理人办理报案。

4. 直接前往公司柜面报案。

（二）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。

三、理赔申请

1、申请人资格：残疾保险金、重疾保险金、医疗（费用、津贴）保险金的申请人必须是被保险人本人；身故保险金的申请人必须是身故受益人本人，没有指定身故受益人或者身故受益人先于被保险人或同时死亡的，被保险人的继承人享有保险金的请求权，当受益人为多人时须同时提出理赔申请；保费豁免的申请人为被保险人或投保人。

2、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，但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，本公司理赔部门会及时与您取得联系。如您委托他人代为办理理赔申请，请同时提供理赔授权委托书和受托人的身份证明。

申请项目	应备文件	
意外医疗	1、2、3、4、5、6、7、10	1、保险合同 2、理赔申请书 3、被保险人身份证明 4、申请人身份证明及用以确定申请人资格的证明资料 5、申请人银行账户复印件 6、门诊/急诊病历、住院病历、出院小结、检查/检验报告 7、医疗费用原始收据、医保结算单（如有医保报销）、费用明细清单 8、诊断证明、病理及其它各项检查检验报告 9、伤残鉴定书 10、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） 11、死亡证明书、户籍注销证明、遗体处理证明 12、法院出具的宣告死亡证明文件
疾病医疗	1、2、3、4、5、6、7	
重大疾病	1、2、3、4、5、6、8	
特定疾病	1、2、3、4、5、6、8	
意外身故	1、2、3、4、5、6、10、11	
疾病身故	1、2、3、4、5、6、11	
宣告死亡	1、2、3、4、5、12	
意外残疾	1、2、3、4、5、6、9、10	
疾病残疾	1、2、3、4、5、6、9	
保费豁免（重疾）	1、2、3、4、6、8	
保费豁免（残疾）	1、2、3、4、6、9	
保费豁免（身故）	1、2、3、4、6、11	

四、理赔审核

本公司在收到理赔申请后，会依据保险合同及相关法律，确定本公司是否应当承担保险责任。对于理赔审核过程中发现资料不完整的，本公司将一次性通知申请人补充提供有关证明和资料。

五、理赔结案

审核结束后，本公司会短信或书面等方式通知申请人理赔结果。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。

六、理赔时限

1、我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，我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；若我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，我公司将从第 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，我公司自作出核定之日起 3 日内向受益人发出拒绝给付保险金通知书并说明理由。

4、我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；我公司最终确定给付保险金的数额后，将支付相应的差额。

七、理赔联系及投诉电话

如您需要了解理赔进程或有任何理赔异议，请拨打本公司全国统一客服热线 400-69-12345 进行咨询。

八、理赔资料寄送地址

广东省珠海市横琴新区十字门大道9号金融产业发展基地2栋，运营管理中心收