

理赔服务指南

我司遵循“便捷、快速、准确”的服务宗旨，依据本保险合同内容和相关法律法规，为您提供主动、热情、诚恳、周到的理赔服务。

【理赔流程】



【报案登记】

当保险事故发生时，请您在第一时间通知我司，公司理赔人员在接到您的理赔报案申请后，将向您了解保险事故详情，我司将就事故处理和理赔申请方面为您提供咨询和帮助，并协助您完成后续理赔申请：

◆报案人：当您选择理赔报案时，请注意报案人员需为：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：我司可通过以下三种报案方式受理您的理赔需求，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）拨打我司的全国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：请您在报案时提供出险人的姓名、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、目前的状况等）等相关信息。

【理赔申请】

待保险事故处理完毕，本保险合同受益人将在理赔人员的指导下，需根据该保险合同条款，尽快备齐理赔所需资料，提起理赔申请。

◆申请方式：

- 1、您可以直接到公司柜台办理理赔申请。
- 2、您可以委托您的代理人或保单服务人员代为办理。
- 3、您可以打印理赔申请书后填写完整，将所有必须提供的资料整理打包，邮寄给大家人寿分公司。
- 4、您可以授权给其他人代办理赔申请。

◆注意事项：

- 1、《理赔申请书》应由受益人逐项如实填写并亲笔签名确认。
- 2、意外事故的理赔申请，请您填写《寿险理赔意外事故问卷》。
- 3、为便于后期理赔保险金支付，需要您提供开户银行、户名、账号等信息。
- 4、理赔应备文件提示书：

| 申请项目 | 应备文件 | 1. 理赔申请书（可通过网站下载、柜面领取、服务人员领取）。 2. 保险合同。 3. 用以确定受益人有效身份的相关证明、受益人银行存折（卡）复印件。 ◆身故案件未指定受益人时，法定继承人在提供受益人有效身份证件同时需提供可证明其合法继承权的相关权利文件。 ◆生育险理赔在提供受益人有效身份证件同时需提供符合计划生育指标的准生证明及结婚证。 ◆建工险在提供受益人有效身份证件同时需提供投保单位证明和劳动关系证明。 4. 门（急）诊手册。 5. 出院小结。 6. 医疗费用收据（医保结算单）原件、费用清单（处方）。 7. 医疗费用收据复印件。 8. 诊断证明（癌症、重大疾病诊断证明书需同时提供相关检查、检验结果，手术证明资料）。 9. 法医学鉴定书或医院鉴定诊断书（事故发生后接近180天时联系理赔部门，到公司认可的鉴定机构进行鉴定）。 10. 意外事故证明。 不同类型事故所提供的证明类型如下： ◆交通事故，需提供交通事故责任认定书。 ◆工伤事故，需提供相关单位出具的工伤认定证明。（以条款约定内容为准） ◆建筑施工事故，需提供建筑安全主管部门出具的事故 |
|-------------|---------------------------------|---|
| 意外门诊医疗 | 1. 2. 3. 4. 6. (8). 10 | |
| 意外住院医疗 | 1. 2. 3. (4). 5. 6. (8). 10 | |
| 疾病门诊医疗 | 1. 2. 3. 4. 6. (8) | |
| 疾病住院医疗 | 1. 2. 3. (4). 5. 6. (8) | |
| 住院津贴 | 1. 2. 3. (4). 5. 7. (8) | |
| 癌症住院津贴 | 1. 2. 3. (4). 5. 7. 8 | |
| 手术津贴 | 1. 2. 3. (4). 5. 7. 8 | |
| 重大疾病（含特定疾病） | 1. 2. 3. (4). 5. 8 | |
| 疾病身故 | 1. 2. 3. (4). 5. 11. 13. 14 | |
| 意外身故 | 1. 2. 3. (4). 5. 10. 11. 13. 14 | |
| 疾病残疾（失能） | 1. 2. 3. (4). 5. 9 | |
| 意外伤残（失能） | 1. 2. 3. (4). 5. 9. 10 | |
| 长期护理 | 1. 2. 3. 4. 5. 9 | |

| | | |
|---------------------|---------------------|---|
| 宣告死亡 | 1. 2. 3. 12. 13. 14 | 证明。 ◆民事或刑事案件伤害事故,需提供人民法院或公安机关出具的事故处理证明。 ◆其他意外事故, 需提供事故处理单位或事故知情单位, 或当地街道或村委会等出具的事故证明材料。 |
| 注释: 括号里的资料为非必要提供资料。 | | 11. 死亡证明书、遗体处理证明(包括丧葬或火化证明)。 12. 法院出具的宣告死亡判决书。 13. 被保险人的户籍证明。 14. 被保险人的户籍注销证明。 温馨提示: 1. 如非特别注明, 上述理赔文件均为原始件。 2. 如有必要, 可能需要您提供其他理赔申请文件。 3. 更多信息, 敬请致电 95569 咨询。 |

【理赔付款】

◆理赔付款通知: 您的理赔申请获得批准后, 我司将发送保险金付款通知短信息, 请注意查收。

◆保险金给付须知: 为保证您的保险金领取安全, 我司将以银行转账的方式将理赔保险金支付至您所指定的银行账户, 请您注意查收。

【其他问题】

◆定点医院: 为了您的疾病能得到适宜的诊治, 同时也为了保障您应得的保险利益, 您需要前往本公司条款约定的医院进行诊治。

您可以通过下列方式获取定点医院信息:

1. 签署保单时附赠的指定医院列表;
2. 咨询本公司当地机构理赔服务人员;
3. 拨打全国客户服务电话95569。

◆如有其它问题, 请咨询当地理赔服务人员或致电 95569 详询。