

理赔服务指南

一、理赔流程：

报案：早报案，早结案。如果发生保险合同约定的保险事故，请第一时间通知保险公司，您可以拨打 95522、登陆泰康在线、委托您的保单代理人或直接前往泰康新生活广场门店柜台报案。您还可以关注泰康人寿官方微信，自助报案。

报案时，请您详细告知被保险人的姓名、身份证号，出险的时间、地点、原因等内容，并留下您的联系方式，以便公司与您联系。

申请：受益人本人或委托人（如代理人或亲戚朋友）将理赔资料送至公司。同时也可以通过官方微信自助申请，将理赔资料拍照上传或选择工作人员人上门取件。

申请时，请您注意提供真实、完整、准确的资料，以利于您的案件得到快速审核。

审核：公司受理理赔申请后，迅速核实相关情况，作出理赔决定。

结案：告知客户理赔决定，属于保险责任的案件将通过转账的方式支付保险金。

二、申请理赔应备文件：

申请项目		应备材料	
医疗	费用型	1、理赔申请书 2、保险单（身故及重疾提供） 3、有效身份证件 4、申请人银行账户	1、诊断证明/出院小结 2、发票及费用清单/处方
	津贴型		诊断证明/出院小结
重大疾病	重大疾病		1、诊断证明/出院小结 2、病理报告或其他检查报告
身故	身故给付		死亡证明
残疾	残疾给付		诊断证明/出院小结
豁免	身故豁免		死亡证明
	残疾豁免		诊断证明/出院小结

温馨提示：

1、关于理赔申请书

理赔申请书应由申请人本人填写。申请书签名。

（1）如受益人为无民事行为能力人或限制行为能力人，应由其法定监护人填写并签名。

（2）如受益人本人无法签名（残疾、文盲），可由他人代签名并由受益人在签名上按手印，但必须同时有两个见证人（至少有一人与受益人非亲属关系），并提供见证人身份证复印件。

2、关于保险单原件

如保险单遗失，经过保全补发保险单。如身故、重大疾病等需要终止保险责任的，可不

用补发保单，但需填写《保单遗失声明》。为进一步简化管理手续，公司已实施理赔免收保单服务（限医疗险）。

3、关于被保险人身份证明

包括身份证、户口本、户籍证明、护照、军人证、出生证等。

4、诊断证明、出院小结

在医院就诊后医生可以为您开具诊断证明。在办理出院手续时医院会向您提供出院小结或出院记录。

5、住院费用原始发票及明细清单

在办理出院手续时医院会向您提供住院费发票及费用明细清单。

6、病理及检查结果

病理等相关检查用以明确诊断，在进行检查后请及时向医生索要检查报告。

7、关于意外事故证明

（1）遭受意外伤害后，依照相关法律规定须由专门权力机关进行处理的情况：

a、交通事故应提供《交通事故责任认定书》；

b、因他伤或他杀引起治安及刑事案件导致的意外事故应提供司法机关出具的相关证明文件（涉及诉讼的则需提供人民法院的结案司法文书）；

c、工伤事故由事故和监管单位开具的工伤事故证明；

（2）其它原因遭受意外伤害，无事故处理机关时：

a、发生的意外事故如果有见证人的情况，应出具相关责任单位或见证人证明，如果是单位见证，需要加盖单位公章，如果是见证人证明要求有见证人签字、提供见证人身份证明；

b、发生的意外事故无见证人且无其他责任单位及见证人时，由申请人本人提供意外事故经过说明。

8、关于死亡证明书、户籍注销证明

（1）死亡证明书须为国务院卫生行政部门规定的医疗机构、公安部门或其他有权机构出具的被保险人的死亡证明，如被保险人被宣告死亡，则须提供人民法院出具的宣告死亡判决书。

（2）如未能提供上述特定机构出具的死亡证明书，仅提供其它机构出具的死亡证明书，则要求必须同时提供户籍注销证明。

温馨提示：为了确保您的资金安全，泰康人寿提醒您提高警惕、加强安全意识，任何情况下切勿将账号、密码等个人信息泄露给陌生人，若接到类似短信、微信、电话，请立即拨打我公司唯一客户服务电话 95522 进行核实确认。

