

理赔分为四个阶段：报案-提交申请材料-理赔审核-支付保险金。

### 第 1 阶段：报案



- 不幸发生事故后，您可通过以下方式联系我们，我们尽力为您提供咨询、就医协助、绿色通道等帮助：
- 拨打我公司客户服务热线：4006-11-7777；
- 方便时亲临我公司营业网点柜面办理；
- 部分险种可通过我公司微信公众号自助办理。

### 第 2 阶段：提交申请材料



- 请您按照服务人员的指引或保险条款有关约定，搜集齐全理赔申请所需的有关证明和材料，按下列方式提交索赔申请材料：
- 将理赔资料邮寄至我公司指定的联系地址；
- 方便时亲临我公司营业网点柜面，现场提交理赔资料；
- 部分险种可通过我公司微信公众号，通过拍照等方式提交理赔资料。

### 第 3 阶段：理赔审核



- 收到您的理赔申请材料后，我们将根据保险合同客观、公正审核。
- 审核完成后，会通过电邮、短信等方式通知您审核结果。

### 第 4 阶段：支付保险金



- 确定案件属于保险责任，在结案或达成给付协议后，我们将在 3 个工作日内支付保险金。

准备索赔时，请您提前搜集齐全有关证明文件和资料，以便快速理赔。不同类型索赔事项

应备材料如下：

编号	申请材料	备注
1	理赔申请书	由申请人本人填写、签字。
2	保险合同	涉及多份保单需同时递交。
3	有效身份证明	被保险人及受益人或继承人的有效身份证明。
4	医疗费用收据原件及费用明细清单	门诊：门诊发票、门诊费用明细清单 住院：住院发票、费用明细清单
5	门（急）诊病历、出院小结	门诊：应记录有主要症状、体征、诊断、诊疗意见、用药等 住院：有完整住院记录的出院小结
6	病理、及其他检查、化验报告	需提供完整的病理、检查、化验报告
7	伤残鉴定书	我公司认可的专业鉴定机构所提供的鉴定报告
8	意外事故证明	根据事故性质、类型、事故处理机构不同，应提交相应事故处理机构出具的意外事故证明
9	死亡证明书	由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死亡证明
10	户籍注销证明	由公安部门出具的户籍注销证明
11	继承人与被保险人关系证明	继承人与被保险人关系的证明文件，如：结婚证、出生证等
12	受益人银行账户	受益人或其监护人所持有的本人有效银行账户
13	合法继承权证明文件	确定合法继承权的文件，如：公证书、法院判决书或其他有效证明文件

索赔事项	应备材料编号
意外身故	1、2、3、8、9、10、12
疾病身故	1、2、3、9、10、12
意外残疾	1、2、3、7、8、12
疾病残疾	1、2、3、5、6、7、12
重大疾病	1、2、3、5、6、12
意外医疗	1、2、3、4、5、6、8、12
疾病医疗	1、2、3、4、5、6、12
失能收入损失保险	1、2、3、4、7、12

**敬请注意：**

- 理赔申请书须由索赔申请人本人使用黑色水笔或钢笔亲笔填写、签署，不得涂改；
- 受益人委托他人办理的，须提交由本人签署的《理赔委托授权书》及受托人有效身份证件；
- 索赔申请人为被保险人的继承人的，除申请人有效身份证明外，须额外提供 11、13 项申请材料；
- 索赔申请为监护人代为办理的，须提供监护人有效身份证明及具有合法监护权的证明，并由监护人在索赔申请人处签字（注明代签）；
- 依照保险法规定，索赔申请人有义务真实地提供与确认事故地性质、原因、损失程度等相关的证明和资料。若伪造或删改申请文件，您的权益将会受到影响；情节严重的须负相应的法律责任；
- 我们在理赔审核时可能会根据个案情况，请您协助递交与确认保险事故性质、原因、伤害程度等有关的其他证明文件和资料。