

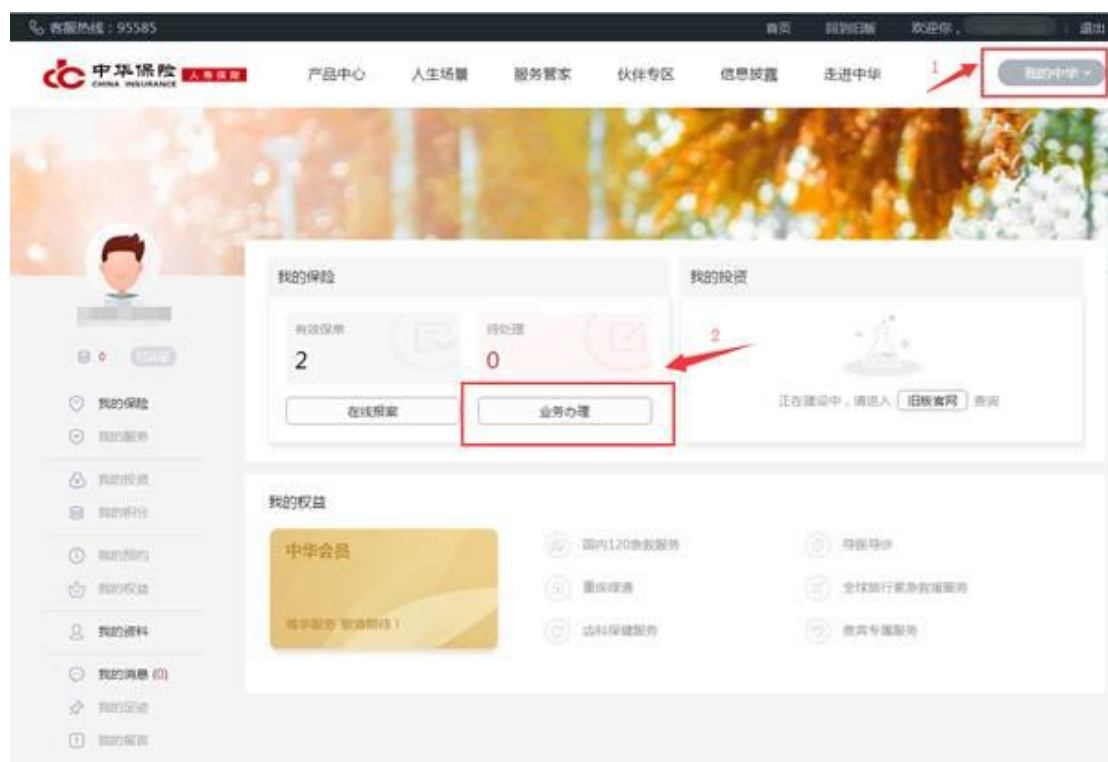
保单服务指引

一、保单管理服务

保险合同存续期间，您可以根据需要申请办理保险合同内容变更、保单效力恢复、解除保险合同等业务。我司提供以下三种服务渠道，您可以根据自身情况进行更合适的选择：

（一）登录我司官网

登录我司官网 <http://life.cic.cn> 后，进入“我的中华-业务办理”可申请办理所需保单业务。



对于部分不可在网上直接办理的业务，您可以在“我的中华-业务办理”界面申请预约后，亲临柜面或通过在我司的预留邮箱（其他邮箱不受理）发送保全申请的图像资料至服务邮箱 life95585@cic.cn 申请办理，会有专员查收资料并审核办理。

（二） 拨打 95585 客服热线

您可以拨打 95585 转 3 客服热线,通过人工服务办理联系地址、邮编的变更。

（三） 亲临我司客服柜面

已开设分公司的地区,您也可以携带相关资料及身份证件,亲临我司客服柜面办理所需业务,客服柜面地址可拨打 95585 客服热线进行查询。

除部分特殊业务外,您也可以亲笔填写《授权委托书》并签名确认后委托他人或客户经理办理。

在客服柜面办理时,您需要提供相关的申请资料,我们已为您列举了常见业务的申请资料(见下表),您也可以通过登录我司官网或拨打 95585 客服热线查询办理业务所需资料信息。

项目分类	项目名称	申请时间	申请资料	
			柜台	官网
客户信息变更	绑定手机号码变更	保险合同有效期内	1,2(3)	√
	客户基本信息变更	保险合同效力终止前	1,2(3)	√
	客户重要资料变更	保险合同有效期内	1,2(3,5,9,12)	×
保单信息变更	联系电话变更	保险合同效力终止前	1,2	√
	续期交费信息变更	保险合同有效且在交费期内	1,2,5	√
	交费频率变更	保险合同有效且在交费期内	1,2	×
	预约续期交费日变更	保险合同有效且在交费期内	1,2	√
	保单补发	保险合同效力终止前	1,2	√
	续保方式变更	保险合同效力终止前	1,2	×
保单状态变更	犹豫期退保	犹豫期内	1,2,5(6,7)	2*
	退保	犹豫期后且保险责任期满前	1,2,5(6)	2*
	保单挂失/保单解挂	保险责任期满前	1,2	×
	保单贷款	保险合同有效期内	1,2,5	×
	加减保	保险合同有效期内	1,2,5(8,9)	×
万能理财业务	部分提取	保险合同有效期内	1,2,5	√
	设置提取额度	保险合同有效且在交费期内	1,2	√

注:若为代办件,还需要提供授权委托书、代办人有效身份证明原件。

*:退保金额满 1 万元时达到反洗钱要求,须提供投保人身份证明文件。

申请资料包括：

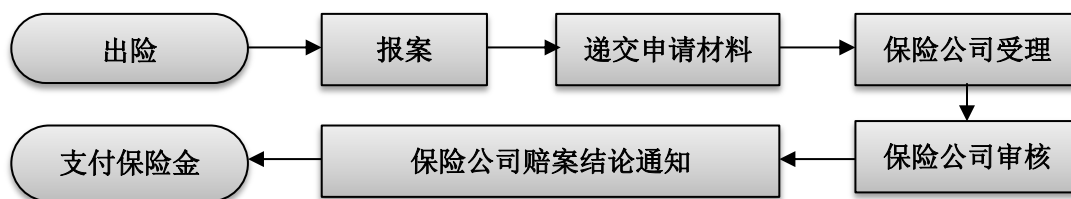
1. 保全申请书：包括《保险合同变更申请书（客户信息类）》、《保险合同变更申请书（保单权益类）》、《保险合同变更申请书（保单贷款还款类）》、《保险合同解除申请书》。一般用于柜台办理业务时使用，代办时必须填写，亲办时可视情况填写或免填。可以在公司柜面索取，也可以通过中华寿险官网 life.cic.cn→服务管家→单证下载→保全申请书，下载后打印使用。
2. 投保人有效身份证明。
3. 被保险人有效身份证明：变更内容不涉及被保险人的无需提供。
4. 受益人有效身份证明：变更内容不涉及受益人的无需提供。
5. 银行卡复印件：以申请资格人为户名，账户所有人须以本人真实姓名开立银行账户。办理业务不涉及领款或交费的无需提供。
6. 保险合同正本：若未申请纸质保单则无需提供。
7. 保险费专用发票正本：若未申请纸质发票则无需提供。
8. 银行自动转账付款及领款授权书：不涉及领款或交费的无需提供。
9. 《补充告知问卷》：生日或性别变更需要被变更人亲笔填写并签字。
10. 个人税收居民身份声明文件。
11. 生存受益人身份证件：变更内容不涉及生存受益人的无需提供。
12. 足以证明变更事宜的其他资料：通常指户籍证明、能够证明变更前信息的有效或失效证件、能够证明监护关系的各类证明、死亡证明、居委会/派出所/部队开具的证明等。

二、保单理赔服务

当发生保险合同条款约定的保险事故时，请及时通知我们，我们有专属贴心

理赔专员为您服务。

(一) 理赔流程



- **报案：**如发生理赔事故，请及时通知我们。您可以通过登录我司官网 <http://life.cic.cn> 进入“客户服务-自助服务”在线报案，也可以拨打客服热线 95585 或亲临柜面进行报案。
- **《理赔申请书》索取：**您可以通过官网-客户服务-单证下载《理赔申请书》，建议您完整填写必填信息。
- **递交材料方式：**您可以通过快递把材料寄到我司，也可以亲临柜台进行递交材料。申请资料详见下表。
- **理赔时效：**中华联合人寿在材料齐全后，简易案件 2 个工作日将做出审核结论，最长时间不超过 30 日。
- **理赔咨询：**您有任何问题，请致电中华联合人寿服务热线 95585，也可以通过官网查询理赔进度。

申请资料包括：

1	保险合同	1.1 保险合同
2	理赔申请书	2.1 理赔申请书
3	身份证明	3.1 被保险人身份证明
		3.2 受益人身份证明、与被保险人的关系证明；保险金作为被保险人的遗产时，还需要提供可证明合法继承权的相关权利文件
4	医疗相关资料	4.1 门/急诊病历及相关资料（如处方、门诊检查、化验报告、诊断证明书等）
		4.2 住院病历、诊断证明书和出院小结
		4.3 重大疾病确诊所需的必要的病理、血液、影像等检查报告

		4.4 医疗费用收据或分割单原件以及费用清单
5	意外事故证明	5.1 意外事故证明（如工伤、交通事故证明等）
6	残疾鉴定书	6.1 鉴定机构（法医）鉴定书或医院残疾鉴定证明
7	死亡类证明	7.1 事故者死亡证明、遗体处理证明以及户口注销证明
8	银行账户	8.1 领款人存折或银行卡复印件
若委托他人办理申请保险金，还须填写授权委托书及受托人身份证件等材料。		

理赔申请项目	应备资料代码								
	2.1	3.1	4.1	4.4	5.1	8.1			
门诊医疗-因意外									
门诊医疗-因疾病									
住院医疗-因意外									
住院医疗-因疾病									
重大疾病-因疾病									
重大疾病-因意外									
身故-因疾病									
身故-因意外									
残疾（含全残）-因疾病									
残疾（含全残）-因意外									
猝死									

注：若为代办件，还需要提供授权委托书、代办人有效身份证明原件。