

# 理赔服务指南

## 一. 服务流程



### 1. 事故报案：当发生保险事故时我该如何通知保险公司？

事故发生后，请及时拨打瑞华保险全国统一客户服务热线 400-609-6868 将事故情况通知我司。

### 2. 理赔申请：如何提交理赔申请？

线下方式：请在准备齐全相关理赔材料并按要求填写《理赔申请书》后向我司提交理赔申请。

线上方式：小额医疗险理赔申请可关注“瑞华保险”微信公众号，点击“我要理赔”提交您的理赔申请。

### 3. 保险金支付：保险金如何支付？

理赔结案后，保险金将以银行转账的形式支付到您指定的银行账号中。

## 二. 理赔申请应备资料表

申请项目	应备资料	说明
重大疾病	1、2、(4)、6、11	1. 理赔申请书 2. 被保险人(出险人)身份证明 3. 受益人身份证明、与被保人关系证明、继承人的合法继承证明 4. 门(急)诊病历、出院小结 5. 医疗费用收据原件、费用清单(处方)原件 6. 诊断证明:重大疾病病理报告、检查报告 7. 手术证明 8. 意外事故证明:道路交通事故认定书、公安机关出具的证明等(驾驶机动车需提供驾驶证、行驶证) 9. 身故证明材料:死亡证明书、户口注销证明、丧葬火化证明 10. 残疾鉴定材料:伤残鉴定书、失能鉴定书 11. 受益人银行卡(存折首页) 12. 身故保险金领取声明书(受益人为法定或未指定时使用) 13. 护理费用发票(收据)原件、费用清单(处方)原件;
疾病医疗	1、2、4、5、(6)、(7)、11	
意外医疗	1、2、4、5、(6)、8、11	
疾病身故	1、3、4、9、11、12	
意外身故	1、3、4、8、9、11、12	
疾病残疾(失能)	1、2、4、6、10、11	
意外残疾(失能)	1、2、4、6、8、10、11	
长期护理	1、2、(6)、10、11、13	
带“( )”的数字表示, 如有该项材料, 则需提供。		

### 温馨提示:

- (1) 请按照《理赔申请应备资料表》提供相应资料。理赔审核时可能会根据个案情况额外补充材料, 请协助提交与确认保险事故性质、伤害程度等相关的其他证明材料。
- (2) 如索赔申请人委托他人办理, 请额外提交由申请人本人签署的《理赔授权委托书》及受托人有效身份证明。
- (3) 长期护理险根据不同产品及护理方式应备材料可能会有所不同, 详情参考相应产品服务手册:

如有未尽事宜或遇特殊情况, 您可拨打瑞华保险全国统一客户服务热线 400-609-6868 进行咨询。