理赔服务流程及争议处理机制

一、理赔服务流程

01

报案

保险事故发生后，相关知情人及时将该保险事故情况通知我司，可通过以下方式进行报案：

（1）致电 400-694-6688 或当地理赔服务电话报案。

（2）到我司柜台报案。

（3）关注“国富人寿保险”微信公众号报案。

02

索赔申请

我司接收保险理赔申请权利人或代理人提交理赔申请资料，申请方式及所需材料如下：

（1）申请人：医疗、重疾、残疾、轻症等非身故保险金由被保险人本人提出理赔申请。身故保险金由指定受益人提出申请，未指定受益人的由被保险人的法定继承人（通常为父母、配偶、子女）提出理赔申请。受益人为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的，由其法定监护人提出理赔申请。

（2）申请方式：

a. 向我司报案后，专业理赔服务顾问指导您收集资料和申请理赔。

b. 申请人可以到我司柜面申请。

c. 申请人可以通过“国富人寿保险”微信公众号提交申请。

理赔所需资料见下方展示。

03

审核

我司依据保险合同及相关法律对您提交的理赔申请进行审核并出具理赔结论

（1）一般理赔案件 5 个工作日内做出理赔结论；情形复杂的案件，30 日内做出理赔结论。

（2）如需补充说明或提交证明材料等，我司将及时一次性通知您。

04

结案支付

告知客户理赔结果，属于保险责任的案件将及时支付保险金。

（1）我司将及时通知您理赔结果，属于保险责任的案件将及时支付保险金。

（2）若受益人资金账户信息有误，我们将及时通知您补正。

您可能会收到关于理赔服务的电话回访，希望您提出宝贵的意见。

二、理赔所需资料

理赔申请时需提供**基本资料**和**保险事故相关资料**，具体请按以下要求提供：

资料类型	**申请类型**	**所需资料名称**（若合同另有约定，以合同约定为准）
基本资料（所有申请类型均需提供）		1.理赔申请书（我司提供格式单证，由申请人填写并签名） 2.被保险人、受益人有效身份证件（1）及关系证明（2） 3.受益人银行卡或存折复印件

保险事故相关资料	医疗	4.诊断证明、出院小结（3）、门急诊病历（申请门急诊医疗补偿时提供） 5.发票（4）及费用清单/处方
	身故	4.死亡证明（5）、户口注销证明、火化证明（提供其中两项） 5.个人税收居民身份声明文件（我司提供格式单证，所有受益人均需签署）
	重疾	4.诊断证明、出院小结或门急诊病历 5.病理报告或其他确诊重大疾病所需资料
	残疾/全残	4.诊断证明、出院小结或门急诊病历 5.残疾鉴定文件（6）
	轻症/中症/特定疾病	4.诊断证明、出院小结或门急诊病历 5.病理报告或其他确诊轻症/中症/特定疾病所需资料

1. 资料注释：上面表格中带标识的资料按对应序号作如下解释。

（1）有效身份证件：主要包括身份证、户口薄（未成年人未办理身份证时）、军人证等。

（2）关系证明：由法定监护人提出申请的，应提供能证明监护关系的相关证明文件，如户口本/出生证明等；由法定继承人提出申请的，应提供《家庭关系证明》（我司可提供格式单证）；由配偶作为指定受益人申请身故保险金的，应提供结婚证或户口本等关系证明。

（3）出院小结：住院时需提供；若出院小结有治疗医院盖章，可免提供诊断证明。

（4）发票：申请费用医疗补偿时需提供原件，若已通过其他途径报销，可提供由报销单位盖章确认的发票复印件和报销明细。

（5）死亡证明：主要包括由医疗卫生单位开具的死亡医学证明、公安司法部门出具的死亡证明、法院判决书等。

（6）残疾鉴定文件：鉴定前请您联系我司理赔人员，我们将指导并协助您进行相关鉴定。

2. 其他说明：除以上资料外，申请人还应根据以下情况提供相应的资料。

（1）如依据上述资料仍无法认定保险责任的，应提供与保险事故有关的其他证明和资料（若有），具体以合同约定为准。

（2）意外事故证明：因意外导致的保险事故，且由公安机关等国家行政机关处理的，请提供相应的事故报告：如公安局证明、交通事故责任认定书、消防局事故证明等；工伤的应当提供工伤事故报告。

（3）失能豁免理赔：申请失能、豁免理赔所需的保险事故相关资料具体按照引起失能和豁免责任的原因（身故、重疾、残疾等）对应的资料进行提供，申请失能的还需提供能证明失能的鉴定文书或其他资料。

（4）境外出险理赔：对于境外出险案件还需提供出险人合法的出入境证件（护照与签证）；如果出险人在境外发生死亡、残疾及重大疾病的保险事故，其所提供的死亡证明、残疾鉴定书及重大疾病的确诊诊断书等相关证明材料须经我国驻当地所在国使领馆的确认。各种医疗费用型的险种一般不承担境外的保险责任，合同另有约定除外。

（5）其他关系声明：单份保险合同单个被保险人、受益人或者法定继承人领取的保险金金额大于等于1万元，且无其他资料证明投保人与被保险人、受益人之间的关系，还需提供《投保人与被保险人、受益人的关系声明》（我司提供格式单证）。

（6）理赔授权委托书：多个受益人委托其中一个受益人领取理赔款的，只需提供一份理赔申请书（由受托的受益人作为申请人填写并签名），同时应当提供《理赔授权委托书》（我司提供格式单证，由所有受益人填写并签名）。

（7） 受益人约定书：若存在多个受益人，且合同未约定受益比例的，由所有受益人签署受益人约定书（我司提供格式单证，由所有受益人填写并签名）。

注：委托他人办理时，需在理赔申请书上填写委托声明，并提供受托人有效身份证件

三、理赔争议处理机制

1.理赔争议提出途径：

若客户对理赔结果存在异议，可通过如下途径向我公司提出申诉：

（1）客户可拨打我公司客服热线 400-694-6688；0771-5723168 进行申诉；

（2）客户可亲临我公司各分支机构营业网点提出申诉；

（3）委托代理人提出申诉。

2.理赔争议处理流程：

（1）提出申诉 —— 受理申诉 —— 双方协商 —— 达成一致 —— 结果反馈

（2）提出申诉 —— 受理申诉 —— 双方协商 —— 协商无果 —— 仲裁诉讼

如果双方选择仲裁方式，应当达成仲裁协议并明确约定仲裁事项、仲裁机构。