

# 一、投保流程

## 一、您提出投保申请

1、您需要填写我公司提供的固定格式的投保单。

2、交纳保险费，需要提供以投保人姓名开具的银行活期存折账户，并在我公司同意承保前将足额保险费存至该账户。

## 二、公司审核您的投保申请

1、收到您的投保申请后，我们会及时进行风险审核。

2、如果我们同意您的投保要约，并且您已经交纳了足额保险费，我们将及时签发保单。

3、我们在审核您的投保申请过程中，如需要您对相关投保事宜重新确认或对未告知详尽的事项重做告知，我们会向您发送通知函件。您需要在函件上进行回复，并于函件注明的截止日期前，将函件交回我公司。

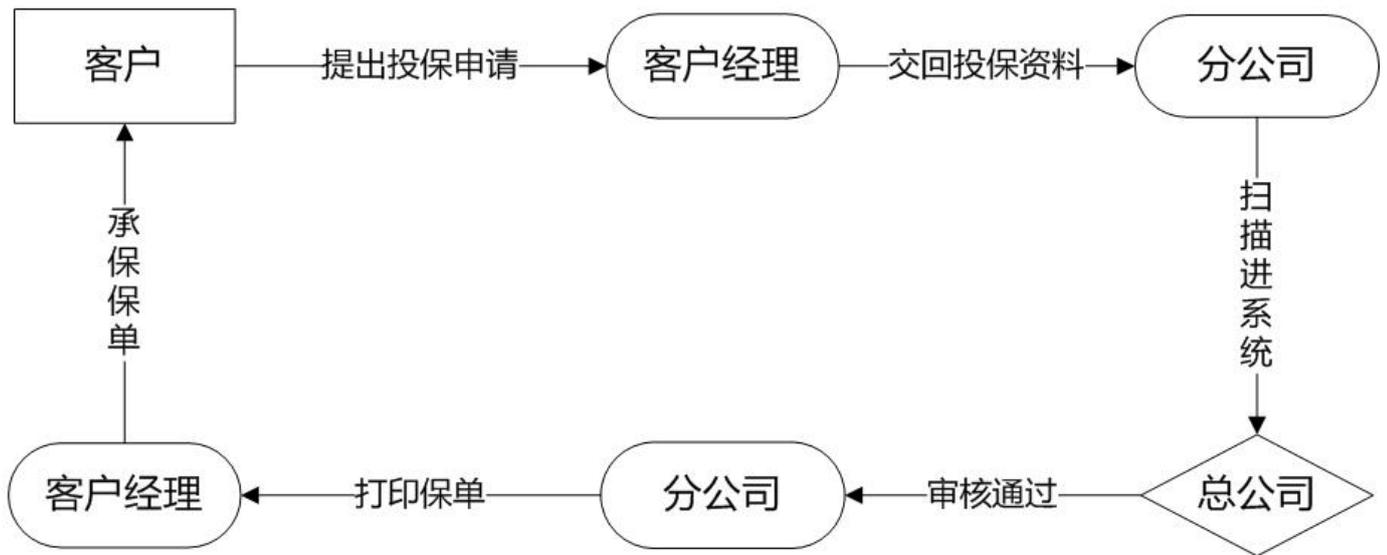
4、如果您的投保要约全部或部分未被我公司接受，我们会书面告知审核决定，并对您的保险计划提出相关建议。

## 三、保单送达

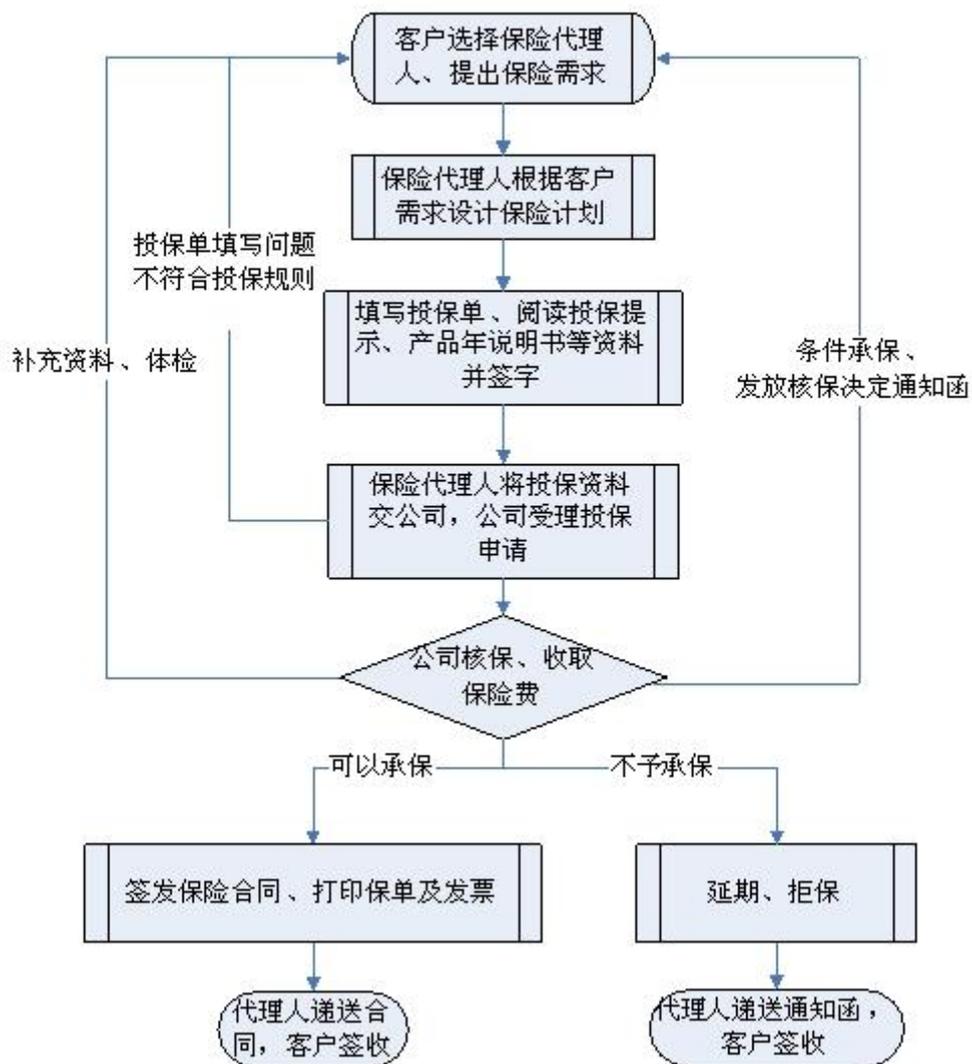
1、在保单签发后，我们的业务人员会在第一时间将保单送达您的手中，您在签收保单后，请将回执交给我公司的业务人员。

2、如果您是在银行购买的保险，您可以选择到银行柜面领取。

## 四、保单承保流程图



投保流程图



## 投保须知

一、投保单为您与本公司所订立保险合同的组成部分，投保单应由您和被保险人本人在本公司代理人的指导下，用黑色或蓝黑签字笔、钢笔（水性墨汁）填写，字迹清晰，涂改无效。**您、被保险人或其监护人应在投保单签名栏上亲笔签名，并由投保人本人抄写风险抄录语**，本公司对投保单及告知内容承担保密义务。

二、依据《中华人民共和国保险法》规定，您应就本公司投保单、体检报告或问卷中提出的各项内容以及本公司指定医院检查被保险人健康状况时的各项询问按规定如实详细地回答或填写清楚。否则，本公司有权依法解除保险合同。所有告知事项以书面告知为准，口头告知无效。

三、在产品条款中对免除保险人责任的事项有明确的规定，您和被保险人有权要求代理人做出明确说明，请您仔细阅读。

四、为使您了解投保的保险内容及维护您的权益，请仔细阅读投保险种的产品条款，确认已理解条款的含义。请您选择适合自己的保险金额、保险期间和保障范围，尽量避免中途退保。

五、保险费交费方式为期交的，请您根据自身财务状况，选择合适的交费期限和交费金额，无法持续交纳保险费将导致合同效力中止或保险合同解除，被保险人将失去保险保障。

六、设有犹豫期的合同，自您书面签收保险单回执之日起犹豫期内（犹豫期根据不同险种为十五日或十日，具体天数会在保险条款中说明），如未发生保险金给付，您可向本公司提出解除保险合同申请。自您书面要求解除保险合同起，保险合同效力终止。对合同解除前的保险事故本公司不承担保险责任。具体内容详见产品条款中解除合同的处理。

七、在产品条款中对您解除合同的权力、退保的处理方法及现金价值计算均有明确规定，您和

被保险人有权要求代理人做出详细说明，并仔细阅读产品条款中有关内容。

八、您对被保险人应当具有保险利益，同时须经被保险人同意并认可保险金额。您不得为无民事行为能力人投保以死亡为给付保险金责任的人身保险，本公司也不会承保。父母为其未成年子女投保人身保险，不受前款规定限制，但是死亡给付保险金额总和不得超过保险监督管理机构规定的限额。

九、本公司收到投保单，并经过核保审核同意后，才能出具正式保险单。根据投保资料，如您与被保险人的关系、受益人与被保险人的关系、被保险人的健康状况、被保险人的病历资料、您和被保险人的财务状况等，本公司可能会做出要求被保险人进行体检、生存调查、增加保险费、减少保险金额、保险责任免除、延期或是拒绝承保的决定。

十、当您交付了首期保险费并经过本公司同意承保后，本公司将签发保险单作为承保的凭证；保险单上载明的保险合同生效日是本合同真正并且唯一的生效日，生效日以后每年对应日为保险单周年日。除非有另外的约定，本公司对本合同承担的保险责任自本合同生效日零时开始。

十一、请您注意一切口头的与保险条款内容不符的说明、承诺或解释，均属无效。

## 投保提示书

**尊敬的客户：**

感谢您选择\*\*\*保险公司！人身保险是以人的寿命和身体为保险标的的保险。当被保险人发生死亡、伤残、疾病等风险事故时或者达到合同约定的年龄、期限时，保险公司按照保险合同约定给付保险金。人身保险具有保障和长期储蓄功能，可以用于为人们的生活进行长期财务

规划。为帮助您更好地认识和购买人身保险产品，保护您的合法权益，中国保监会请您在填写投保单之前认真阅读以下内容：

### **一、请您确认保险机构和销售人员的合法资格**

请您从持有中国保险监督管理委员会颁发《经营保险业务许可证》或《保险兼业代理许可证》的合法机构或持有《保险代理从业人员展业证书》的销售人员处办理保险业务。如需要查询销售人员的销售资格，您可以要求销售人员告知具体查询方式，或登录保险中介监管信息系统查询（网址：<http://iir.circ.gov.cn>）。

### **二、请您根据实际保险需求和支付能力选择人身保险产品**

请您根据自身已有的保障水平和经济实力等实际情况，选择适合自身需求的保险产品。多数人身保险产品期限较长，如果需要分期交纳保费，请您充分考虑是否有足够、稳定的财力长期支付保费，不按时交费可能会影响您的权益。建议您使用银行划账等非现金方式交纳保费。

本人已了解所投保产品情况，并自愿承担保单利益不确定的风险。如投保的保险产品中存在以下情况，本人仍确认投保：1．趸交保费超过本人家庭年收入的4倍；2．年期交保费超过本人家庭年收入的20%，或月期交保费超过本人家庭月收入的20%；3．保费交费年限与本人年龄数字之和达到或超过60；4．保费额度大于或等于本人保费预算的150%。

### **三、请您详细了解保险合同的条款内容**

请您不要将保险产品的广告、公告、招贴画等宣传材料视同为保险合同，应当要求销售人员向您提供相关保险产品的条款。请您认真阅读条款内容，重点关注保险责任、责任免除、投

保人及被保险人权利和义务、免赔额或免赔率的计算、申请赔款的手续、退保相关约定、费用扣除、产品期限等内容。您若对条款内容有疑问，您可以要求销售人员进行解释。

#### **四、请您了解“犹豫期”的有关约定**

一年期以上的人身保险产品一般有犹豫期（自投保人签收保险合同次日起，有 10 天的犹豫期。通过商业银行购买的保险产品，犹豫期为自投保人收到保险单并书面签收之日起 15 个自然日。）的有关约定。除合同另有约定外，在犹豫期内，您可以无条件解除保险合同，但应退还保单，保险公司除扣除不超过 10 元的成本费以外，应退还您全部保费并不得对此收取其他任何费用。

#### **五、“犹豫期”后解除保险合同请您慎重**

若您在犹豫期过后解除保险合同，您会有一定的损失。保险公司应当自收到解除合同通知之日起三十日内，按照合同约定退还保险单的现金价值（现金价值表附在正式保险合同之中，您若存在疑问，可要求保险公司予以解释）。

#### **六、请您充分认识万能保险等人身保险新型产品的风险和特点**

如果您选择购买万能保险产品，请您注意以下事项：万能保险产品通常有最低保证利率的约定，最低保证利率仅针对投资账户中资金。您应当详细了解万能保险的费用扣除情况，包括初始费用、死亡风险保险费、保单管理费、手续费、退保费用等。您应当要求销售人员将万能保险账户价值的详细计算方法对您进行解释。万能保险产品的投资回报具有不确定性，您要承担部分投资风险。保险公司每月公布的结算利率只能代表一个月的投资情况，不能理解为对全年的预期，结算利率仅针对投资账户中的资金，不针对全部保险费。产品说明书或保险利益测

算书中关于未来保险合同利益的预测是基于公司精算假设,最低保证利率之上的投资收益是不确定的,不能理解为对未来的预期。如果您选择灵活交费方式的,您应当要求销售人员将您停止交费可能产生的风险和不利后果对您进行解释。

## **七、请您正确认识人身保险新型产品与其他金融产品**

万能保险等人身保险新型产品兼具保险保障功能和投资功能,不同保险产品对于保障功能和投资功能侧重不同,但本质上属于保险产品,产品经营主体是保险公司。您不宜将人身保险新型产品与银行存款、国债、基金等金融产品进行片面比较,更不要仅把它作为银行存款的替代品。

## **八、选择健康保险产品时请您注意产品特性和条款具体约定**

健康保险产品是具有较强风险保障功能的产品,既有定额给付性质的,也有费用补偿性质的。定额给付性质的健康保险按约定给付保险金,与被保险人是否获得其他医疗费用补偿无关;对于费用补偿性质的健康保险,保险公司给付的保险金可能会相应扣除被保险人从其他渠道所获的医疗费用补偿。请您注意条款中是否有免赔额或赔付比例的约定、是否有疾病观察期约定。如果保险公司以附加险形式销售无保证续保条款的健康保险产品,请您注意附加健康保险的保险期限应不小于主险保险期限。

## **九、为未成年子女选择保险产品时保险金额应适当**

如果您为未成年子女购买保险产品,因被保险人死亡给付的保险金总和应符合中国保监会的有关规定。其主要目的是为了保护未成年人权益,防止道德风险;同时,从整个家庭看,父母是家庭的主要经济来源和支柱,以父母为被保险人购买保险,可以使整个家庭获得更加全面

的保险保障。

## **十、请您如实填写投保资料、如实告知有关情况并亲笔签名**

我国《保险法》对投保人的如实告知行为进行了明确的规定。投保时，您填写的投保单应当属实；对于销售人员询问的有关被保险人的问题，您也应当如实回答，否则可能影响您和被保险人的权益。为了有效保障自身权益，请您在投保提示书、投保单等相关文件亲笔签名。

## **十一、请您配合保险公司做好客户回访工作**

各保险公司按规定开展客户回访工作，一般通过电话、信函和上门回访等形式进行。为确保自己的权益得到切实保障，您应对回访问题进行如实答复，不清楚的地方可以立即提出，要求保险公司进行详细解释。请您投保时准确、完整填写家庭住址、邮编、常用联系电话等个人信息，以便保险公司能够对您及时回访。

## **十二、请您注意保护自身的合法权益**

如果您发现销售人员在保险销售过程中存在误导销售行为，或认为自身权益受到侵犯，请注意保留书面证据或其他证据，可向本保险公司反映（\*\*\*保险股份有限公司全国统一服务热线：02\*-\*\*\*\*\*），也可以向当地保监局或保险行业协会投诉，必要时还可以根据合同约定，申请仲裁或向法院起诉。

## 投保人身保险时一定要了解的六大事项

### 1. 保险的关系人有哪些？

保险人指与投保人订立保险合同，并承担赔偿或者给付保险金责任的保险公司。

投保人指与保险人订立保险合同，并按照保险合同负有支付保险费义务的人。

被保险人指其财产或者人身受保险合同保障，享有保险金请求权的人。

受益人指人身保险合同中，由被保险人或者投保人指定的享有保险金请求权的人。

### 2. 可以为哪些人投保？

根据《保险法》规定，人身保险的投保人在订立保险合同时，对被保险人应当具有保险利益。投保人对下列人员具有保险利益：本人、配偶、子女、父母；与投保人有抚养、赡养或者扶养关系的家庭其他成员、近亲属；与投保人有劳动关系的劳动者。

### 3. 投保需要被保险人同意吗？

投保人为被保险人投保，需要被保险人同意。《保险法》规定，以死亡为给付保险金条件的合同，未经被保险人书面同意并认可保险金额的，合同无效。但父母为其未成年子女投保人身保险，不受上述限制。

### 4. 投保时要如实告知吗？

投保人、被保险人都要遵守如实告知的义务，投保资料上填写的内容要真实准确。保险公司在承保之前，会要求投保人、被保险人在投保单上书面告知有关重要事项，如果隐瞒告知事项，保险公司将不负赔偿责任，且有权解除合同，如属故意隐瞒，保险公司还有权不退还保费。

## 5. 投保时可以代签名吗？

投保人和被保险人在相关投保资料上签名时，须有投保人和被保险人亲自签名确认，不能由他人代签。若被保险人为无民事行为能力或限制民事行为能力人，应由其监护人签字。

## 6. 拿到保险合同后还要注意什么？

投保人拿到保险合同后，应核对合同内容与自己投保时的意思表示一致后，再签收保险合同。妥善保管合同，按时续交保费。此外，为保证客户的合法权益，保险公司针对一年期以上保单，会对投保人进行新单回访服务，投保人一定要认真对待，积极配合，如实告知。

# 二、核保业务流程

## 人工核保的流程是怎样的？

### 1. 根据已有资料，进行初步审核

投保资料是核保员进行准确核保的重要依据。一般情况下，核保员需要了解的基本资料有：（1）投保目的与动机；（2）被保险人的生活习惯和嗜好；（3）被保险人的既往症和现症；（4）被保人的体格、外观；（5）被保险人的家族史；（6）被保险人的职业、工作环境和居住环境等。核保员在该环节，根据已有资料，对投保人（被保人）形成一个初步印象，例如，谁为谁投保，是否存在合理的投保关系；投保的是什么险种，保障额度和被保险人的收入是否匹配；被保险人的健康告知异常，资料是否齐全，是否需要进一步获取资料等等，以保证核保结果的适当。对于大家的疑问“某某病能不能保”，其实是一个十分复杂的问题，需要经过周

密的核保分析才能给出结论，同一种病可能因险种、病程、投保者的个人习惯会得到不同的核保结论。

## **2.根据初审结果，进一步收集资料**

有几种处理方式：（1）收取详尽材料。这一方式通常用于核实、确认关键信息，或索要既往症的病历资料。（2）体检。这一方式通常用于保额、保费、年龄达到一定标准，及其他核保师认为需要的情况。核保员会根据具体险种、健康告知等确定具体的体检项目。（3）开展生存调查。生存调查是为保证公司经营稳定性，在保险合同成立前、后由保险公司调查人员收集被保险人（投保人）的各项资料，为核保师提供全面、真实、客观的核保依据的活动。调查人员根据核保师下发的调查重点，合理利用调查话术，正确选择调查途径，将调查了解到的客观事实形成调查报告，为核保师提供重要的核保依据。契调人员通常通过直接面晤，了解投保动机、财务状况、健康情况、职业类别等真实信息。

## **3.确定核保结论**

最终核保师将综合投保动机、保险需求、职业、收入、嗜好、一般情况、家族情况、生活环境及方式、既往病史、现病症等给出审慎的核保意见。核保意见一般分为以下几类：1、标准体承保：以标准保险费率承保。2、次标准体承保：死亡率相对于标准死亡率超出一定比率，危险较高不能按标准费率承保，但可用附加特别条件来承保。经常采取的承保方式有：加费、特别约定、削减保额和缩短保险期间。3、非保体：包括拒保或延期。可能有部分小伙伴不了解“延期”，我们来解释一下。当被保险人的危险明确或不确定，无法进行准确合理的风险评估时，暂时不予承保的方式称为延期。如果收到延期的结论，可以在保险师建议的延期时间后，再尝试投保。

注意：人工核保是由保险公司的核保专员对被保险人资料进行审核，一般需要 3-7 个工作日。

### 三、保全业务流程

#### (一) 保全申请应备资料一览表

##### 1. 个人保险合同保全变更

序号	保全项目	受理时应递交资料	特别说明
1	保单通讯方式变更	1、保全申请书 2、投保人身份证	也可通过邮寄信函或拨打公司客服热线 028-956076 申请变更
2	投保人或被保险人信息资料变更	1、保险合同 2、保全申请书 3、变更当事人身份证 4、相关问卷（如需要）	可能发生补费或退费
3	投保人或被保险人职业变更	1、保险合同 2、保全申请书 3、变更当事人身份证	可能发生补费或退费
4	更换投保人	1、保险合同 2、保全申请书 3、更换投保人告知书 4、新投保人身份证 5、原投保人身份证	如原投保人死亡，不需提供原投保人身份证，但需另外填写《更换投保人声明》
5	缴费方式和账号变更	1、保全申请书 2、投保人身份证 3、投保人活期存折或银行卡	仅接受以投保人为账户持有人的账号变更申请

6	身故保险金受益人变更	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、保险合同</li> <li>2、保全申请书</li> <li>3、投保人身份证</li> <li>4、被保险人身份证</li> <li>5、受益人证件</li> </ul>	被保险人身故后，不可变更身故保险金受益人
7	自动垫缴选择方式变更	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、保险合同</li> <li>2、保全申请书</li> <li>3、投保人身份证</li> </ul>	本项目将对整单进行变更，且仅限于有自动垫缴选择条款的产品；对已发生自动垫缴的保单，需先办理复缴
8	复缴	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、保全申请书</li> <li>2、投保人身份证</li> </ul>	需偿还保单垫缴期间所欠缴的保费及累积利息
9	合同撤销	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、保险合同</li> <li>2、保全申请书</li> <li>3、投保人身份证</li> <li>4、保单发票</li> </ul>	仅限于有“犹豫期”条款的产品；自保险合同签收之日起 10 天内可以申请撤销；若保险合同遗失，必须由投保人本人亲自到公司柜面办理；根据条款可能需扣除合同工本费人民币 10 元；转账支付需提供投保人本人的存折或银行卡
10	合同解除	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、保险合同</li> <li>2、保全申请书</li> <li>3、投保人身份证</li> </ul>	合同解除时如保单遗失，必须先进行挂失处理，挂失期为 15 天；若保险合同遗失或申请补发后一年内，必须由投保人本人亲自到公司柜面办理；转账支付需提供投保人本人的存折或银行卡
11	保险合同挂失/ 解挂 / 补发	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、保全申请书</li> <li>2、投保人身份证</li> <li>3、合同遗失声明</li> <li>4、工本费</li> </ul>	也可拨打公司客服热线 028-956076 申请保单挂失，挂失期为 15 天；补发合同应收取工本费人民币 10 元，并需投保人亲自到公司柜面办理，

			不可委托代办
12	合同复效	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、保险合同</li> <li>2、保全申请书</li> <li>3、投保人身份证</li> <li>4、保全健康告知书</li> <li>5、其他相关证明文件（如需要）</li> </ul>	仅限于有“保险合同效力恢复”条款的产品；已终止或永久失效的保险合同不得再申请办理复效
13	补充告知	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、保险合同</li> <li>2、保全申请书</li> <li>3、当事人身份证</li> <li>4、保全健康告知书</li> <li>5、相关证明文件（如需要）</li> </ul>	
14	满期给付	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、保险合同</li> <li>2、保全申请书</li> <li>3、生存受益人生存证明</li> </ul>	转账支付需提供生存受益人本人的存折或银行卡

## 2.团体保险合同保全变更

序号	保全项目	受理时应递交资料	特别说明
1	投保单位基本资料变更	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、保全申请书</li> <li>2、相关证明文件（如需要）</li> </ul>	
2	投保单位变更	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、保险合同</li> <li>2、保全申请书</li> <li>3、批复文件</li> <li>4、相关证明文件</li> </ul>	

3	被保险人信息资料变更	1、保全申请书 2、人名清单 3、被保险人身份证	可能发生补费或退费
4	被保险人职业变更	1、保全申请书 2、人名清单	可能发生补费或退费
5	身故保险金受益人变更	1、保全申请书 2、受益人变更申请表 3、被保险人身份证 4、受益人证件	变更身故受益人时必须经过被保险人书面同意
6	增加被保险人	1、保险合同（必要时） 2、保全申请书 3、人名清单 4、保全健康告知书	已终止或停止销售的险种不可增加被保险人；可能发生补费
7	减少被保险人	1、保险合同（必要时） 2、保全申请书 3、人名清单 5、个人凭证	可能发生退费
8	保险合同撤销	1、合同（含个人凭证） 2、保全申请书 3、发票/暂收凭证	仅限于有“犹豫期”条款的产品；自保险合同签收之日起10天内可以申请撤销
9	保险合同解除	1、合同（含个人凭证） 2、保全申请书	
10	保险合同/ 个人凭证挂失/ 解挂/ 补发	1、保全申请书	挂失期为15天；补发合同应收取工本费人民币10元/份

		2、污损合同/遗失声明  3、被保险人证件（补发个人凭证时）  4、工本费	
--	--	---------------------------------------------------	--

## （二）保险合同变更服务项目

个人保险合同变更服务项目	团体保险合同 变更服务项目
保单通讯方式变更	投保单位基本资料变更
投保人或被保险人信息资料变更	投保单位变更
投保人或被保险人职业变更	被保险人信息资料变更
更换投保人	被保险人职业变更
缴费方式和账号变更	身故保险金受益人变更
身故保险金受益人变更	增加被保险人
复缴	减少被保险人
合同撤销	保险合同撤销
合同解除	保险合同解除
保险合同挂失/解挂/补发	保险合同/个人凭证挂失/解挂/补发
合同复效	
补充告知	
满期给付	
部分领取	

### 1.如何申请保险合同变更

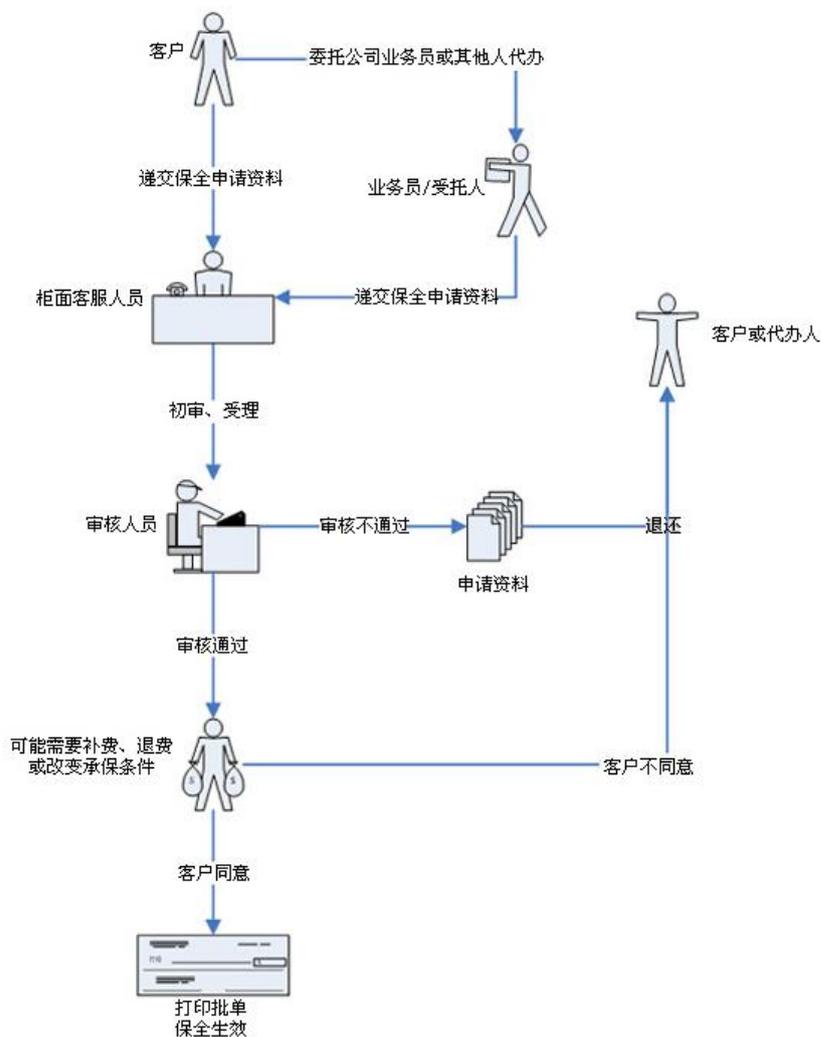
（1）电话变更：客户可通过致电和谐健康保险股份有限公司客服热线 **028-956076**，办理联系电话、联系地址、邮编、邮箱及工作单位变更。

（2）柜面变更：客户可至和谐健康保险股份有限公司各分支机构柜面办理保险合同变更。

（3）委托变更：客户可委托营销人员或其他人员办理保险合同变更。

注：委托他人办理保险合同变更需提供授权委托书、代办人身份证件原件及复印件。

### 2.保险合同变更流程



### (三) 常见问题

#### 1.如果保全变更申请人不会写字怎么办？

用右手拇指或食指在签名处按手印，根据相关规定，同时需有 2 位或 2 位以上的见证人在手印旁签名，并提供见证人身份证复印件。

#### 2.几项常见的保全变更申请需要谁来签字申请？

(1) 受益人变更：由被保险人或投保人在征得被保险人同意的情况下申请，申请书、委托书上应由投保、被保险人同时签名。

(2) 投保人变更：由被保险人或投保人在征得被保险人同意的情况下申请，申请书上应有原投保人、新投保人、被保险人的签名，所有要求投保人签名的地方都要求有原投保人和新投保人同时签名。

(4) 满期给付：申请资格人为生存金受益人（一般为被保险人），申请书、委托书上应由生存金受益人签名，若生存金受益人未成年，由其父（母）亲代为签名领取。

### **3.申请投保人变更有哪些需要注意的地方？**

(1) 个人保险合同保全变更申请书及委托授权书，投保人签名处需原投保人、新投保人同时签名。

(2) 更换投保人需同时变更保单联系方式；如保单缴费方式为银行转账，需同时变更新投保人的银行转账账号。

(3) 如原投保人死亡，须提供原投保人的死亡证明、户口注销证明及火化证，由原投保人的法定继承人书面委派一名代表申请更换投保人，并填写《更换投保人声明》。

(4) 家庭保单或保险责任中具有投保人身故、失能豁免责任的不能变更投保人。

(5) 如父母离异，子女法定监护人一方可作为投保人为子女投保。

### **4.申请变更姓名或身份证号需注意什么？**

(1) 原则上要求提供公安机关出具的变更证明如户口本（要求有变更记录）或由派出所开具的证明文件。

(2) 如因客户误报、误填等原因导致姓名或身份证号错误，可由投保人、业务员书面说明情

况，并声明因此发生纠纷由其本人承担，与公司无关。

(3) 如由于公司以外的第三方造成客户基本资料不正确，需由第三方出具相关的情况说明，并由第三方当事人签字确认，并加盖公章。

#### **5.申请复效有哪些地方是需要特别注意的？**

(1) 办理复效的时限，失效之日（宽限期结束）起两年内。

(2) 均填写健康告知书。

(3) 原保险合同若有未偿还的保单贷款或欠缴保费和利息时，在申请复效时应一并予以清偿。

#### **6.办理退保要注意哪些问题？**

(1) 充分保障客户利益、避免纠纷，请客户根据条款查看是否会产生退保手续费或拨打我司客服热线 028-956076 咨询。

(2) 如客户保险合同遗失且未办理保单补发，需投保人亲自至我司柜面办理并填写遗失声明。

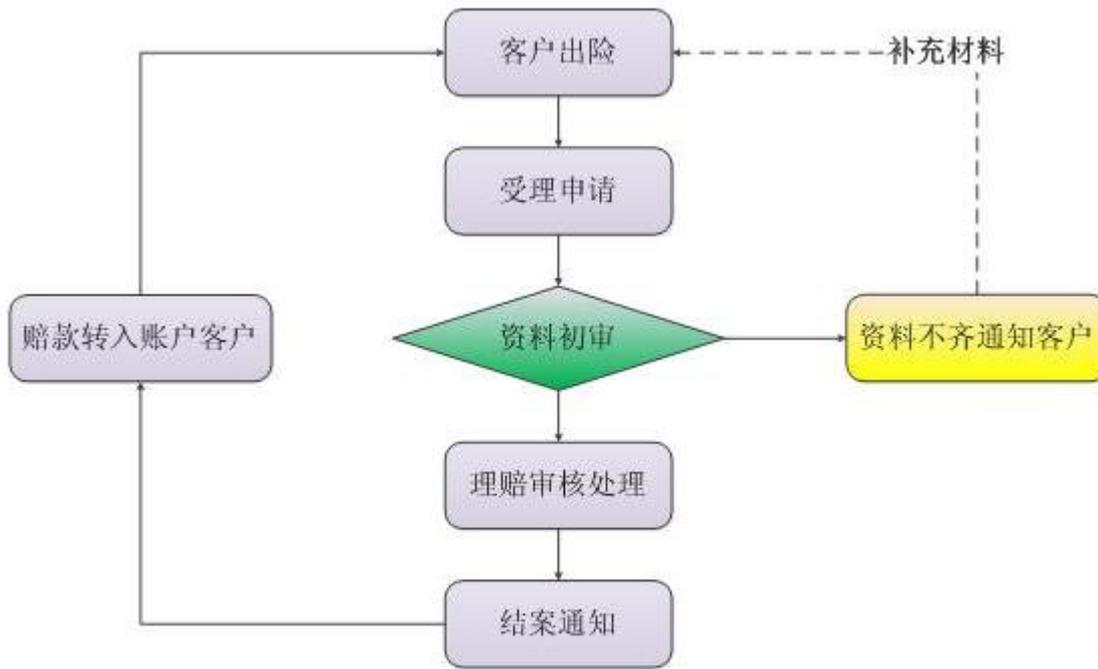
(3) 申请书需填写退保原因。

#### **7.异地受理**

客户如需异地办理犹豫期撤单或解除合同，可由客户所在地的分公司/分支机构进行保全材料的初审，并通过邮寄的方式寄送至保单归属机构进行保全受理；如客户所在地无我司分公司/分支机构，可由客户自行通过邮寄的方式寄送至保单归属机构并进行保全受理。

## **四、理赔业务流程**

### **(一) 理赔流程**



## 1.报案

◆保险事故发生时，请您在第一时间通知我们，我们将就事故处理和理赔申请方面为您提供咨询和帮助；

◆报案人：投保人、被保险人、受益人及本公司代理人或保单服务人员（委托代理）；

◆报案形式：我们为您提供以下三种方式的报案，您可以根据具体情况选择最适合的方式：

- (1) 就近的服务网点柜台
- (2) 拨打我们的全国 24 小时客服电话：028-956076
- (3) 通过您的业务代理人或保单服务人员

◆报案内容：出险人的姓名、身份证号码、保险单号码、联系方式，事故经过（包括事故发生的时间、地点、原因、经过，经治医院、治疗情况、目前的状况等）；

◆公司理赔人员在接到理赔报案时，将了解保险事故详情，解答咨询并协助您提起理赔申请。

## 2.理赔申请

◆待保险事故处理完毕，受益人应根据保险合同和理赔人员的指导尽快备齐理赔所需资料，提起理赔申请。您可以直接到公司柜台办理理赔申请，也可以委托您的代理人或保单服务人员代为办理。

◆《理赔申请书》应由受益人逐项如实填写并亲笔签名确认。

◆意外事故的理赔申请请填写《理赔意外事故问卷》。

## (二) 理赔申请材料

◆理赔应备文件提示书：

申请项目	应备文件	
住院医疗	1.2.3.4.5	1. 理赔申请书（可通过网站下载、柜面领取、服务人员领取）
意外医疗	1.2.3.4.5.6.9	2. 保险单或保险凭证
重大疾病	1.2.3.4.5.6.7	3. 用以确定受益人身份的相关证明、受益人银行存折（卡）复印件
意外身故	1.2.3.9.10	a. 身故案件未指定受益人时，法定继承人在提供受益人身份证件同时须提供可证明其合法继承权的相关权利文件；
疾病身故	1.2.3.10	b. 生育险理赔在提供受益人身份证件同时须提供符合计划生育指标的准生证明及结婚证；
意外残疾	1.2.3.8.9	c. 建工险在提供受益人身份证件同时须提供劳动合同。
宣告死亡	1.2.3.11	4. 住院病历（慢性病及外伤，需同时提供首诊病历）
门诊费用	1.2.3.6	5. 住院费收据、明细及清单
		6. 门诊（急诊病历）手册、收据及处方信息
		7. 病理及其它各项检查结果

长期护理	1.2.3.4.6.8	<p>8. 伤残鉴定书（事故发生后接近 180 天时联系理赔部门，到公司认可的鉴定机构进行鉴定。）</p> <p>9. 意外事故证明</p> <p>不同类型事故所提供的证明类型如下：</p> <p>a. 交通事故，须提供交通事故责任认定书；</p> <p>b. 工伤事故，须提供相关单位出具的工伤认定证明；</p> <p>c. 建筑施工事故，须提供事故发生地建筑安全主管部门出具的事故证明；</p> <p>d. 民事或刑事案件伤害事故，须提供人民法院或公安机关出具的事故处理证明；</p> <p>e. 其他意外事故，须提供事故处理单位或事故知情单位、或当地街道或村委会等出具的事故证明材料。</p> <p>10. 死亡证明书、丧葬或火化证明、户籍注销证明</p> <p>11. 宣告死亡判决书</p> <p>温馨提示：1. 如非特别注明，上述理赔文件均为原始件；2. 如有必要，可能需要您提供其他理赔申请文件；3. 更多信息，请致电 028-956076 咨询。</p>	
<p>索赔地点指南（公司地址、咨询电话）：</p>			
<p>经办人员姓名及联系电话</p>		<p>交付日期</p>	
<p>被保险人签字及联系电话</p>		<p>签收日期</p>	

### (三) 其他问题

◆ 定点医院：为了您的疾病能得到适宜的诊治，同时也为了保障您应得的保险利益，您需要前往本公司条款约定的医院进行诊治，您可以通过下列方式获取定点医院信息：

1. 签署保单时附赠的指定医院列表；

2. 咨询本公司当地机构理赔服务人员；
3. 拨打全国客户服务电话 028-956076；

◆ 理赔付款通知：一旦您的理赔申请获得批准，我们将发送保险金付款通知短信息，请注意查收。

◆ 保险金给付须知：为保证您的保险金领取安全，本公司将以银行转账的方式支付保险金。公司将通过财务系统直接向您所指定的银行账户进行转账支付。需要您提供开户银行、户名、账号等信息，以便公司及时进行处理。

◆ 更多问题，请咨询当地理赔服务人员或致电 028-956076 详询。

## **(四) 理赔小知识**

### **1、报案时要注意哪些内容呢？**

及时报案，报案时应详细告知出险人的姓名、保单号、投保险种，事故的时间、地点、原因等详细内容，并留下您的联系方式，以便获得保险公司的帮助。

### **2、理赔是什么时候申请都可以吗？**

理赔是有时效要求的，您须在知道保险事故发生之日起 2 年内申请健康保险理赔。如果超过了时效，保险公司是不给予赔付的。

### **3、理赔时应注意什么呢？**

请您及时将理赔相关资料准备齐全；出险请再次查看保险合同，确认所发生的事故属于合同保障范围；如有任何疑问，请及时向公司咨询。

### **4、什么时候能拿到赔款？**

公司受理您的理赔之后，简易案件在 5 个工作日内结案，常规案件会在 10 日内结案，情形复杂案件会尽快结案，最长不超过 30 天，并且公司会及时与您保持联系。

### **5、重大灾难事故理赔如何办理？**

当国家公布的重大灾难事故发生后（如地震、洪水、空难、矿难等），公司会本着“便捷服务、透明理赔”的服务理念，迅速勘验现场、简化管理赔手续、提升理赔时效，体现人性化理赔服务，确保出险客户及时获取赔款。