

弘康垫付服务流程

1. 报案：

- ◇ 拨打弘康人寿客服热线 4008-500-365 报案（工作日：9:00-18:00），需要客户确认是否使用垫付服务。**【电话当时确认】**
- ◇ 需确认被保险人身份信息、保单信息、就诊医院等；**【电话当时确认】**

2. 上传材料：

如确认使用垫付服务，请按照弘康客服引导登录弘康人寿微信公众号上传材料。

【操作方式】：

- ◇ 入口：弘康人寿微信公众号→客户服务→自助服务)
- ◇ 上传垫付申请材料：包括您的身份证、银行卡、既往门急诊及住院病历、检查及化验报告、入院通知单、住院缴费通知单等。
- ◇ 如对材料有问题，请拨打垫付服务专属客服热线：4008-058-056（在提交材料页面有显示）；
- ◇ 若客户提交的材料有误、缺失等，会有垫付服务专属客服拨打客户的电话，进行一对一沟通与指导，请客户保持电话畅通。

3. 确认是否垫付：

✧ 在客户提交材料后，我们会对客户的既往就诊情况、信用水平等进行审核，确认客户是否可继续本次垫付服务，且确认本次入院垫付的金额上限。

✧ 本次垫付审核过程不超过1个工作日，如有任何问题，请拨打垫付服务专属客服热线：4008-058-056。

✧ 确认垫付服务后将有垫付服务人员致电与客户确认您入院时间及线下护士上门服务时间；

4. 线下入院垫付协助：

✧ 在不超过24小时内，我们会安排专业护士与客户在医院见面，协助客户办理入院手续，为客户垫付住院押金；

✧ 此过程中，线下护士将协助客户在弘康人寿微信公众号原申请垫付页面在线签署理赔授权委托书。

✧ 入院垫付完成后，客户可以在弘看人寿微信公众号上看到客户的垫付进度。

5. 续费垫付申请：

✧ 如客户在住院治疗过程中需要再次缴纳住院押金，客户可以在弘康人寿微信公众号线上发起续费申请；

✧ 垫付服务人员将再次致电您确认续费线下护士上门服务时间。

6. 出院协助

请客户至少在出院前1天，于弘康人寿微信公众号线上发起出院申请，我们会安排专业护士再次与客户在医院见面，协助客

户办理出院手续，并协助客户收集理赔材料，向保险公司发起理赔申请，无需客户自己办理理赔申请手续。