

# 理赔服务指引

下面我们将向您详细介绍理赔流程等事宜，请继续阅读：

★ 理赔分几步？



★ 采取什么方式报案？

当发生合同约定的保险事故后，您可通过我司**微信公众号“人保寿险E服务”**“**人保寿险管家APP**”，或拨打我公司“中国人民保险客服热线：95518转寿险”进行报案，您将获得全天候的报案服务；您也可以通过联系您的保单服务人员或前往我公司当地的客户服务网点进行报案，我们将在1个工作日内一次性给予指导。

**温馨提示：**为充分保障您的合法权益，建议您在保险事故发生3日内完成报案，以便获得快捷理赔服务。

★ 如何获知理赔结论？保险金如何领取？

理赔案件结案后，我们将通过短信、电话或者信函告知您。您也可通过**微信公众号“人保寿险E服务”**“**人保寿险管家APP**”线上服务平台随时查询案件处理进度。正常给付类案件，我公司将于作出核定后1个工作日内通知申请人，并在给出结论5个工作日内将理赔款汇入受益人银行账户。拒付类案件，我公司将在给出结论3个工作日内通过信函向受益人寄送《理赔结论通知书》。如遇复杂情形，核定期限可能延展至30日。

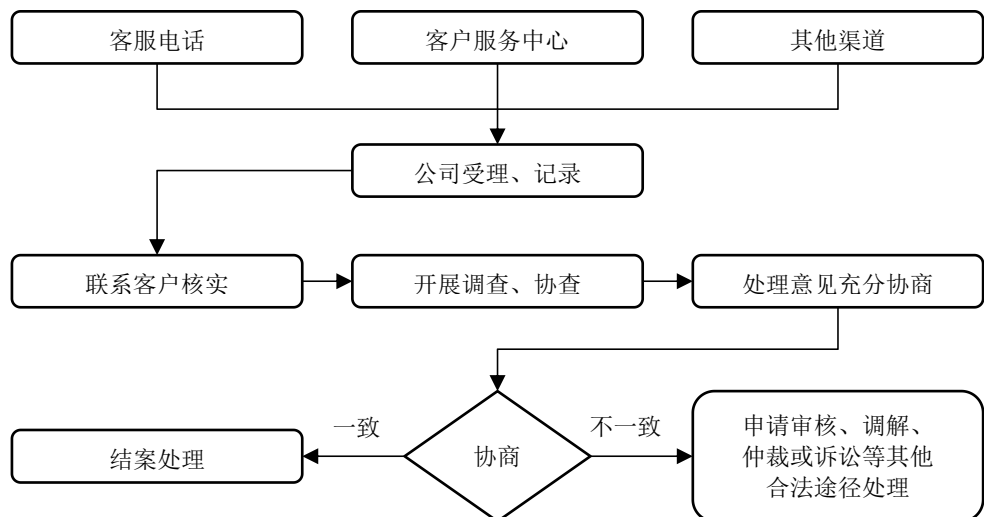
★ 可以去哪些医院就诊？

如果您申请索赔医疗相关保险金，请您前往**我公司认可医院**进行诊治。在医院诊治时一定要告知、提示医生您购买保险情况，因为根据保险合同约定，诊治项目和药品需符合当地基本医疗保险相关的规定。

**我公司认可医院：**指国家《医院分级管理标准》中的二级或二级以上的公立医院的普通部（不包括特需医疗部、国际医疗部、干部病房、贵宾医疗部、外宾医疗部和VIP部）。不包括康复医院或康复病房、精神病院、疗养院、护理院、戒酒或戒毒中心、精神心理治疗中心、无相应医护人员或设备的二级或三级医院的联合医院或联合病房。若我们有指定，则指我们指定的医院。

★ 对理赔结果有争议怎么办？

您可以拨打我公司“中国人民保险客服热线：95518转寿险”或致电您的保单服务人员反馈。我公司充分维护您的合法权益，收到理赔争议案件申请后，即刻指定与争议事项无直接利益关系的人员核实争议内容，及时与您沟通，通过协商方式解决您的问题。争议案件处理过程中，我公司将遵循《银行业保险业消费投诉处理管理办法》等相关法律法规要求及合同约定，公平公正做出处理决定。理赔争议处理流程如下：



★ 理赔申请需要准备哪些材料？

表一：小额理赔案件所需材料

项 目	应备基本材料编号	材料内容
医疗费用类	1、2、3 <sup>[注1]</sup> 、4、5	1. 医疗保险小额理赔申请书 2. 权益人身份证明及关系证明、存折（银行卡）复印件、授权委托书和受托人身份证明（委托适用） 3. 医疗费用原始收据、费用结算单及明细清单
收入保障	1、2、3 <sup>[注1]</sup> 、4、5	4. 门（急）诊病历、诊断证明书、出院小结 5. 意外事故证明（若是交通事故须提供交通管理部门出具的交通事故责任认定书；若是工伤事故须提供相关单位的工伤证明等）

注：1. 如在其他单位已经报销，可提供复印件和费用结算单原件；如申请收入保障，可提供复印件。  
2. 小额理赔案件的范围：个人医疗保险小额理赔是指索赔金额在 3000 元以下，事实清晰、责任明确，且无需调查的费用补偿型、定额给付型个人医疗保险理赔。

表二：非小额理赔案件所需材料

项 目	应备基本材料编号	材料内容
医疗费用类	1、2、3、4 <sup>[注1]</sup> 、5、6、7 <sup>[注2]</sup>	1. 保险合同 2. 理赔申请书 3. 权益人身份证明、存折（银行卡）复印件、授权委托书和受托人身份证明（委托适用）
收入保障	1、2、3、4 <sup>[注1]</sup> 、5	4. 医疗费用原始收据、费用结算单及明细清单 5. 门（急）诊病历、诊断证明书、出院小结
重大疾病	1、2、3、5、6、7 <sup>[注2]</sup>	6. 病理、X线、CT、B超等血液、影像或其他方式的检查报告 7. 意外事故证明（若是交通事故须提供交通管理部门出具的交通事故责任认定书；若是工伤事故须提供相关单位的工伤证明等）
伤残/失能	1、2、3、7 <sup>[注2]</sup> 、9	8. 死亡证明、户口注销证明或丧葬证明 9. 伤残鉴定书
身故	1、2、3、7 <sup>[注2]</sup> 、8、10	10. 受益人或继承人与被保险人的关系证明、保险金继承协议书或遗产继承公证书等法律文件（未指定受益人，继承适用）

注：1. 如在其他单位已经报销，可提供复印件和费用结算单原件；如申请收入保障，第4项资料可提供复印。  
2. 意外事故请提供意外事故证明。

★ 理赔申请材料可以从哪里获得？

小额理赔申请书 非小额理赔申请书	如您通过微信公众号“人保寿险E服务”、人保寿险管家APP线上平台申请，线上平台将根据您填写的信息自动生成，无需单独准备。如您通过线下申请，您可以向我公司客户服务网点或保单服务人员索要，或在我公司官方网站下载，须由申请人亲笔签名。
受益人身份证明 受益人或继承人与被 保险人的关系证明	在提出理赔申请前，您应准备本人与出险人的身份及关系证明。如申请人为未成年人的，须提供领款人与申请人的身份关系证明。若受益人未指定，存在多名继承人的，应提供《保险金继承协议书》，可向我公司所在地理赔部门或者保单服务人员索要。如证件遗失或过期可向所在地公安部门申请办理。
门（急）诊病历 诊断证明书 出院小结/检查报告	您在医院接受医疗服务时，根据您的就诊形式，医院应提供门（急）诊病历、诊断证明书；出院时，医院应出具出院小结/出院记录。如医院没有主动提供，请您向主治医师索要。申请重大疾病保险金时，除“诊断证明书”外，您还需要提供其他医学证明材料，如病历报告、必要病理检验、血液检验及其他科学方法检验报告等。
意外事故证明	发生意外事故索赔时，您需要准备“意外事故证明”材料。如交通事故可向交警部门索要“交通事故责任认定书”；意外被打伤或遭抢劫受伤可提供110报警记录或公安机关出具的“事故证明”等。医疗险案件，除有公安、交警等权威第三方介入的情况外，原则上不要求提供意外事故证明。
伤残鉴定书	可从国家或省级人民政府司法行政部门公告的，具有与所申请从事的司法鉴定业务相关的鉴定人或者鉴定机构获得此项证明。
死亡证明 户口注销证明 丧葬证明	出险人在医院内身故，可向医院索要“居民医学死亡证明书”；医院外身故，可向公安机关申请出具“死亡证明书”。亲属前往当地派出所办理户口注销后，派出所会出具一式三联式的“户口注销证明”。居民身故尸体火化后殡仪馆会出具一份“火化证”；实行土葬的，可由所在地村委会或居委会或当地派出所出具“土葬证明书”。
宣告死亡证明书	对于因失踪而推定被保险人“死亡”的，可向当地法院申请被保险人“宣告死亡”，经

法院公告和法律规定的等待期后，法院会依法出具“宣告死亡裁定书”。

**特别说明：**以上材料为您申请理赔时所需的基本材料，但由于保险事故的具体情况不同，我公司可能还会需要您提供与本次理赔相关的其他材料，如有需要，我公司理赔部门会及时与您取得联系。

★ **资料不齐怎么办？** 我公司将第一时间审核您提交的理赔申请并给与理赔结论。如资料不全，我公司将于2个工作日内一次性通知您补交相关资料。

**反保险欺诈提示**

诚信是保险合同的基本原则，涉嫌保险欺诈将承担以下责任：

**【刑事责任】**进行保险诈骗犯罪活动，可能会受到拘役、有期徒刑，并处罚金或者没收财产的刑事处罚。保险事故的鉴定人、证明人故意提供虚假的证明文件，为他人诈骗提供条件的，以保险诈骗罪的共犯论处。

**【行政责任】**进行保险诈骗活动，尚不构成犯罪的，可能会受到15日以下拘留、5000元以下罚款的行政处罚；保险事故的鉴定人、证明人故意提供虚假的证明文件，为他人诈骗提供条件的，也会受到相应的行政处罚。

**【民事责任】**故意或因重大过失未履行如实告知义务，保险公司不承担赔偿或给付保险金的责任。

