

国富人寿理赔指导手册

一、理赔流程

(一) 报案

指保险事故发生后，报案人将该保险事故情况通知公司的行为。报案人知道保险事故发生后，应当及时通知公司。及时报案可使理赔服务前置，能让客户获得更快、更优质的理赔服务。

(二) 索赔申请

指被保险人发生保险事故后，被保险人或受益人向公司请求保险金的行为。申请人需要提供完备的申请资料。

(三) 审核

指理赔审核人员通过审理理赔申请材料与保险事故，依据保险合同及相关法律审定公司是否承担保险责任及应承担多大的责任的行为。公司根据案件情况可能介入调查。

(四) 结案支付

指公司将理赔结论通知申请人并将理赔款支付给受益人的行为。

二、具体如何处理理赔

若不幸出险，请第一时间拨打 400-694-6688 向国富人寿报案，报案后会有专门的服务人员为您提供服务。

(一) 理赔报案

◆ **报案时间：**应当在获知事故当天报案，如果未及时报案导致事故性质无法认定，可能会影响理赔结论。

◆ **报案方式：**

通过公司统一客户服务电话 400-694-6688 或者当地理赔电话报案。

◆ **理赔报案需要提供的內容：**

1. 保险合同号码。
2. 被保险人姓名、证件号码、联系方式。
3. 事故发生的时间、地点、起因、经过、结果、经治医院、事故处理单位等信息。
4. 报案人姓名及联系电话、与被保险人关系。

(二) 理赔申请

◆ 申请方式

1. 通过各地理赔柜面申请：由受益人亲自办理或由受益人授权他人代办。
2. 通过快递递交资料（报案后服务人员会做具体指引）。
3. 通过互联网及移动终端自助申请：包括通过官网/微信/app 等拍照上传资料自助申请，具体视公司开发情况逐步开放。

◆ 理赔申请人：应当由保险金受益人提出申请

1. 医疗、重疾、残疾、轻症等非身故保险金的受益人是被保险人本人。
2. 身故保险金的受益人为保单指定的身故受益人，若保单未指定受益人、指定不明确无法确定受益人、受益人先于被保险人死亡无其他受益人的、受益人依法丧失受益权或放弃受益权且无其他受益人的，身故保险金作为被保险人的遗产，由本公司依照《中华人民共和国继承法》的规定履行给付身故保险金的义务，通常由被保险人的配偶、父母、子女共同申请，可以填写《委托授权书》委托其中一个受益人办理（若有遗嘱分配，申请保险金时应当提供遗嘱）。
3. 受益人系无民事行为能力人或限制行为能力人的，由其法定监护人提出索赔申请，需提供法定监护证明（户口本、出生证明或派出所/村委会出具的证明等）。

◆ 理赔申请所需提供资料：

理赔申请时需提供**基本资料**和**保险事故相关资料**，具体详见下表。

资料类型	申请类型	所需资料名称
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
	医疗	4. 诊断证明、出院小结 ⁽³⁾ 、门急诊病历（申请门诊急诊医疗补偿时提供） 5. 发票 ⁽⁴⁾ 及费用清单/处方
保险事故相关资料	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
<p>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。</p> <p>(1) 有效身份证件：主要包括身份证、户口簿（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。</p> <p>(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、居（村）委会出具的死亡证明、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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，需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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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）。</p> <p>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）。</p>		

以**受益人本人申请重大疾病理赔**为例，需提供的资料为：

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及关系证明；
3. 受益人银行卡或存折复印件；
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；
6. 因意外导致保险事故，且由公安机关等国家行政机关处理的，需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；工伤的应提供工伤事故报告。

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

7. 以下几种情况需要提供《关系证明》

(1) 非身故理赔，出险人是未成年人，由监护人提出申请，需提供监护证明，客户可以提供户口簿、出生证明或者派出所、村委会的关系证明中的任意一种。

(2) “非身故理赔但申请理赔时被保险人已身故的”或者“身故理赔，保单受益人为法定或未指定受益人或指定不明的”：由第一顺序继承人（父母、配偶和子女）作为受益人申请，需提供户口簿作为关系证明，若户口簿无法证明所有第一顺继承人的关系时，则需派出所或村委会开具关系证明。

(3) 身故理赔，且指定受益人为配偶的：由配偶提出理赔申请，需提供结婚证、户口簿或者派出所、村委会的关系证明中的任意一种，需能证明受益人和被保险人是夫妻关系。

三、理赔处理时效

(一) 简易案件

赔付金额在人民币 3000 元（含）以下，材料齐全，无需调查可正常赔付的案件，一般情况下 24 小时内结案，最长不超过 2 个工作日。

(二) 常规非调查件

除简易案件外，材料齐全，无需调查可正常赔付的理赔常规非调查件，一般在 3 个工作日内结案。

(三) 调查件

需要调查的案件，一般在 5 个工作日内结案，情形复杂的，在 30 天内结案。

(四) 理赔款到账时间

理赔结案后，理赔款一般在当天或第二天到账（遇非工作日会顺延）。如果理赔结案后 3 个工作日还未到账，请及时联系我们核实未到账原因并相应处理。