

理赔服务指引

本部份内容适用于被保险人发生理赔事故时，为您办理理赔报案、理赔申请、理赔查询等事项时的参考指引。

一、发生保险事故后，您应及时理赔报案

为了保障您的权益，在发生理赔事故后，您或受益人应在知道保险事故后的 10 日内通知我司。如果您或受益人故意或者因重大过失未及时通知，致使保险事故的性质、原因、损失程度等难以确定的，我们对无法确定的部分，将不承担给付保险金的责任。

1、您可以选择下述任何一种方式向我司报案：

- (1) 致电我司全国客服热线 400-69-12345 报案；
- (2) 关注我司官方微信公众号“横琴人寿在线”，在服务大厅进行理赔报案；
- (3) 发送邮件至 clm@hqins.cn 报案；
- (4) 向您的保单服务人员报案；
- (5) 直接前往我司客服柜面报案。

2、您向我司报案时，须要您协助提供如下信息：

- (1) 保险合同号；
- (2) 出险人姓名及身份证件号码；
- (3) 出险时间、地点、原因及经过；若涉及疾病，还须

您提供疾病名称、首诊日期、诊疗经过及就诊医院名称等。

二、申请理赔时，需要您准备的资料

您可以参照如下《理赔申请所需资料一览表》，根据理赔申请项目，准备相关理赔资料：

《理赔申请所需资料一览表》

申请项目	应备文件	
疾病医疗	1、3、4、5、6、7、12、13	1、理赔申请书； 2、保险合同； 3、被保险人身份证明； 4、住院病历、出院小结； 5、住院费用原始收据、费用明细清单、医保结算单； 6、门/急诊病历/手册、检查及检验报告、 7、门诊费用原始收据及费用、清单或处方； 8、病理及其它各项检查检验报告； 9、伤残鉴定书； 10、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；若是治安事故须提供公安机关出具的事故证明）； 11、死亡证明书、户籍注销证明、遗体处理证明
意外医疗	1、3、4、5、6、7、10、12、13	
重大疾病	1、2、3、4、6、8、12、13	
意外身故	1、2、3、10、11、12、13	
疾病身故	1、2、3、4、6、11、12、13	
意外残疾	1、2、3、9、10、12、13	
疾病残疾	1、2、3、4、6、9、12、13	
宣告死亡	1、2、3、10、11、12、13、14	
保费豁免 (全残)	1、2、3、9、11、12	
保费豁免 (重疾)	1、2、3、4、6、8、12、13	
保费豁免 (身故)	1、2、3、4、6、11、12、13	

		<p>12、申请人、监护人、受托人的身份证明及用以确定申请人、监护人资格的证明资料；</p> <p>13、申请人（监护人）银行账户复印件；</p> <p>14、法院出具的宣告死亡证明文件；</p>
--	--	--

备注：理赔申请书您可以通过如下途径获取：

- (1) 登录我司官方网站 www.hqins.cn，进入“客户服务”—“单证表格下载”下载理赔申请书电子版；
- (2) 向您的保单服务人员索取；
- (3) 前往我司客服柜面获取。

三、您可以通过如下方式提交理赔申请

您可以选择如下任一种方式提交理赔申请，建议您选择微信在线申请理赔，方便快捷。

1、微信在线理赔申请：通过关注我司官方微信公众号“横琴人寿在线”进行在线申请。索赔金额 3000 元以下的申请，您无需再提交理赔资料原件。但对于索赔金额 3000 元以上的申请，仍需您向我司递交理赔资料原件。

2、委托保单服务人员提交理赔申请：将您准备好的理赔相关资料，由您委托的保单服务人员提交；

3、到我司客服柜面提交理赔申请：您可携带准备好的理赔相关资料，直接到我司客服柜面办理；

4、快递方式申请：您可以将理赔资料快递至我司各机

构运营管理部。备注：理赔资料。如有疑问，可拨打我司全国客服热线 4006912345 进行咨询。

三、我们的理赔审核时效

经我司审核，确定您提交的理赔申请资料齐全后，将在 3 个工作日内作出核定；情况复杂的，在 30 日内作出核定。团险理赔按具体约定时效执行。

四、理赔进度、结果查询

您可以通过如下途径查询理赔进度和结果：

- (1) 关注我司官方微信公众号“横琴人寿在线”；
- (2) 登录我司官网 www.hqins.cn；
- (3) 致电我司全国客服热线 400-69-12345。

五、理赔咨询与申诉

如果您对理赔结果有疑问，可以通过如下途径进行理赔咨询与申诉：

- 1、致电我司全国客服热线 400-69-12345；
- 2、到我司客服柜面咨询或申诉；
- 3、将您的疑问发送邮件至 clm@hqins.cn。