

理赔服务指南

理赔申请流程示意图



理赔服务项目：

一、多渠道报案方式

当事故发生时，客户本人、亲属、业务员或其他知悉事故的人，可通过全国客服热线 95365，通过公司官网、手机 APP、微信等多种方式报案。

二、理赔报案短信提醒服务

报案人以手机拨打全国客服热线 95365 电话报案并被成功受理后，报案人会收到理赔材料手机短信，该短信清楚列明出险客户申请理赔所要准备的材料，并提醒出险客户注意收集。

三、慰问探视出险客户：

对于符合我司探视对象的客户，理赔人员上门探视慰问出险客户，为客户提供专业的理赔手续和健康知识讲解，解除客户对后续理赔手续担忧，体现公司关怀。

四、互联网即时查询案件处理进程

客户可以通过访问公司官方网站中的链接：

www.sinatay.com/selfservice/searchPolicy.jsp，凭借保单合同号或者身份证号进行查询，随时查询理赔案件处理进展，知晓理赔案件处理进程。

五、简化个人医疗保险小额理赔申请单证

简化索赔金额在 3000 元以下，责任明确，且无需调查的个人医疗保险小额案件理赔申请单证，加快理赔处理时效。

六、理赔款到账短信通知

理赔结案完成后，公司会向客户手机发送案件结案通知短信，提醒客户查收理赔款。

七、全国通赔：

客户可在全国各地信泰人寿的客服柜面就近办理理赔咨询、索赔申请和理赔款领取手续，为客户提供更便捷、更全面的理赔服务。

理赔小问答

理赔服务指南

一、关于理赔报案

1. 出险后，如何向公司报案？

- 1) 拨打 24 小时客户服务热线 95365 或当地理赔报案电话；
- 2) 到当地机构客户服务中心报案；
- 3) 联系保险营销员，通过保险营销员向公司报案。

2. 报案时需向公司提供哪些信息？

- 1) 事故者姓名、保单号码或身份证号码；
- 2) 意外事故：时间、地点、经过、目前状况及就诊医院等信息；
- 3) 疾病事故：疾病名称、就诊医院、就诊时间及治疗情况等；
- 4) 死亡事故：身故原因、身故时间、地点、医疗救治经过等；
- 5) 报案人信息：姓名、电话、地址，与出险人关系。

3. 出险后，什么时候报案？

客户若发生保险事故，投保人、被保险人或受益人应于知道发生之日起十日内通知本公司，但因不可抗力导致的延迟除外。

投保人、被保险人或受益人故意或者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，本公司对无法确定的部分，不承担给付保险金的责任。

二、关于理赔申请

1、如何办理理赔申请：

1. 关于保险金申请人的规定

- 1) 生存保险金、残疾保险金、残疾保险金、医疗(费用、津贴)保险金的申请人必须是被保险人本人；
- 2) 身故保险金的申请人必须是身故受益人本人，没有指定身故受益人或者身故受益人先于被保险人死亡的，被保险人的法定继承人享有保险金的请求权。
- 3) 受益人为无民事行为能力人或限制行为能力人的，由其监护人作为保险金申请人。

2. 关于申请理赔时效的规定

人寿保险以外的其他保险的被保险人或者受益人，向保险人请求赔偿或者给付保险金的诉讼时效期间为二年，自其知道或者应当知道保险事故发生之日起计算。

人寿保险的被保险人或者受益人向保险人请求给付保险金的诉讼时效期间为五年，自其知道或者应当知道保险事故发生之日起计算

3、办理理赔时，需要哪些理赔资料？

理赔服务指南

依据不同的险种和出现事由，需要提供不同理赔申请资料：

理赔申请材料一览表

申请项目	应备材料	说明
意外医疗门诊类	1、2、3、4、5、7、8、10	1、保险合同 2、理赔申请书 3、受益人存折复印件
意外医疗住院类	1、2、3、4、5、6、7、8、10	4、被保险人身份证明 5、门诊病历 6、出院小结
住院津贴类	1、2、3、4、6、9、	7、医疗费收据原件 8、医疗费用明细单
住院费用类	1、2、3、4、6、7、8	9、医疗费收据复印件 10、意外事故证明
重大疾病类	1、2、3、4、11	11、重大疾病诊断证明 12、伤残鉴定报告
残疾金	1、2、3、4、12、	13、死亡证明 14、户口注销证明
身故类	1、2、3、4、13、14、15、16	15、尸体处理证明 16、身故受益人身份证明

备注：

- 1 理赔申请权利人是保单合同受益人；
- 2 理赔申请人若委托他人代办，需提供本人签字确认的授权委托书；
- 3 以上材料为理赔申请时所需要的基本材料，公司根据案件的具体情况认为必要的其他材料，作另行告知。

三、理赔时效承诺

本公司承诺：对理赔资料齐全、事故责任明确且无需理赔调查的案件，自收到理赔申请之日起五个工作日内结案；对理赔资料齐全但需要理赔调查的案件，本公司会及时与客户进行沟通联系，在三十日内结案。