

## 申请理赔指南（个险版）

声明：

- 本指南仅供客户填写理赔申请书予以参考，并非保险合同的补充事项，不得以本指南作为赔付依据，当本指南与保险合同发生冲突，则以保险合同条款为准。
- 受客观因素的影响，理赔个案之间差别巨大，故本指南并不涵盖所有特殊案件，请以理赔部门解释为准。

尊敬的客户：

为确保您的正当权益，在办理申请理赔之前请您仔细阅读以下内容：

### 1. 当您不幸发生保险责任事故后，通过哪些方式可以向太保安联报案？

您可以通过电话、网络、快递、委托您的保单服务人员或者亲自前来太保安联的服务柜台报案。

### 2. 报案必须提供的信息大致有哪些？

- 被保险人姓名、证件类型、证件号码、性别、出险地区、出险日期、出险经过；
- 报案人姓名、性别、联系电话等。

### 3. 如何获得理赔申请相关表格？

- 向您的保单服务人员索取；
- 前来太保安联的服务柜台免费领取；
- 从太保安联的网站（网址为：<http://www.cpic.com.cn/health/>）下载打印。

### 4. 哪些人有权申请理赔并填写《理赔申请书》？

- 申请门急诊医疗保险金、住院医疗保险金、住院补贴保险金、重大疾病保险金、伤残保险金、生育保险金的，申请人为被保险人本人；
- 若被保险人不幸身故，申请人为受益人；
- 申请人为未成年人或申请人不具备完全民事行为能力的，由申请人的法定监护人代为填写；
- 如已授权委托他人申请理赔的，可由被委托人代为填写，须提供相关委托书；
- 当申请人为多人时，可提供委托人签署的授权委托书，委托其中一人申请理赔。

### 5. 证件类型、证件号码的填写要注意什么？

- 您在理赔申请时提供的身份证件仅限于居民身份证、护照、军官证或港澳通行证四类证件类；并且该证件必须在有效期内。
- 您在理赔申请时填写的证件类型、证件号码必须与投保时提供的证件类型、证件号码保持一致。

### 6. 填写申请给付事项应该注意什么？

- 您应尽量完整提供被保险人信息，以便我们确认被保险人身份；
- 您应尽量完整准确提供申请人信息，以便我们确认您具有领取理赔款的权益，同时我们在理赔过程中会有理赔进度短信提醒，并在理赔结束后会寄送《领款通知书》至您的联系地址；为了绿色环保，我们更推荐您选用电子邮件的方式接受理赔通知。
- 请您在《理赔申请书》中选择您要申请的申请给付事项，并填写相应的合同号及申请险种；
- 若您本次申请的事项不在勾选栏位中，请勾选“其他”并填写申请事项；
- 对于多个险种同时申请理赔，您可以同时勾选多个事项。

## 7. 填写保险金领取方式应该注意什么？

- 理赔保险金仅能通过转账给付；
- 转账账户必须为申请人账户，除未成年人或不具备完全民事行为能力的可由其法定监护人代为领取外，不允许提供非申请人账号领取理赔保险金；  
请您完整填写账户信息（包括开户分行及支行信息），以免造成转账失败；由于受到各转账银行以及所在地区的限制，理赔保险金的到账时间可能不同。

## 8. 《理赔申请书》中“备注”栏有什么作用？

您如有以下特殊要求，可在《理赔申请书》中的“备注”栏填写及说明：

- 如您需要取回收据原件，我司将于理赔处理完毕后在收据原件上加盖“太保安联已受理”章后退返；
- 如申请人申请的是门急诊医疗或住院医疗，且需我司提供书面理算说明书，我司将于结案后打印《医疗费用理算说明书》，与《领款通知书》一并寄送申请人联系地址；
- 如申请人需要通过转账之外的赔款领取方式领款。

## 9. 理赔申请中相关疑问如何咨询？

您可以咨询您的保单服务人员，或拨打全国统一服务热线（95500）以获得详细的信息。

## 10. 申请理赔时应准备哪些申请资料？

以下材料为您办理理赔申请时所需的基本材料，但由于保险事故的具体情况不同，本公司可能还会需要您提供一些与本次理赔相关的其他材料，如果需要，本公司理赔部门会及时与您取得联系；

单证名称	险种							
	意外身故	疾病身故	意外伤残	重大疾病	门急诊医疗	住院医疗	住院补贴	
理赔申请书	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
保险凭证	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
被保险人有效身份证明			✓	✓	✓	✓	✓	
受益人有效身份证明	✓	✓						
受益人关系证明（公安机关出具）	✓	✓						
死亡证明	✓	✓						
户籍注销证明	✓	✓						
伤残鉴定书			✓					
医疗费用原始收据					✓	✓	✓	
医疗费用结算单及明细清单					✓	✓	✓	
门急诊病历			✓	✓	✓	✓	✓	
出院小结			✓	✓		✓	✓	
诊断证明书（如果有，请提供）				✓	✓	✓	✓	
手术证明文件及相关病理显微镜检查报告、心电图等相关检查检验报告				✓				
意外事故证明	✓		✓		△	△	△	
保险金转账授权书、存折或银行卡复印件	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

注：上表“△”指当被保险人发生了意外事故时需要提供的单证，包括但不限于《交通事故责任认定书》、《报警回执》等警方处理文书。