

# 中国人民人寿保险股份有限公司

## 互联网业务理赔服务指南

尊敬的客户：

您好！感谢您对中国人民人寿保险股份有限公司（以下简称“我公司”）的支持和信赖。为了充分保证您的权益，提高您申请理赔时效，请您在申请理赔时，按以下说明进行办理：

### 一、理赔报案

当被保险人发生合同约定的保险事故时，为了后续理赔顺利，防止自身利益遭到损失，请您在**我公司认可的医院就诊<sup>[注]</sup>**，并在保险事故发生 24 小时内报案。您可通过我司已开通包括微信公众号“人保寿险 E 服务”、“人保寿险管家 APP”、联系您的服务人员、拨打我公司“中国人民保险客服热线：95518 转寿险”进行报案或前往当地本公司客户服务大厅进行柜面报案，我公司收到报案通知后，将在 1 个工作日内一次性给予指导，提醒您所需准备的理赔材料。

**注：详细约定请查阅您的保险产品条款。**

### 二、理赔申请

为了您能够便捷、高效的进行理赔申请，我公司已开通包括微信公众号“人保寿险 E 服务”及官方 APP“中国人保 APP”“人保寿险管家 APP”多个线上理赔服务平台。

亦可按照下列“申请理赔所需相关资料”中的提示，携带相关资料前往当地本公司客户服务大厅办理。

**表一：小额理赔案件所需资料**

项目	应具备基本资料编号	资料内容
医疗费用类	1、2、3 <sup>[注]</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（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 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）
收入保障	1、2、3 <sup>[注]</sup> 、4、5	
注：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。 <b>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。</b>		

**表二：常规理赔案件所需资料**

项目	应具备基本资料编号	资料内容
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（卡）复印件、授权委托书和受托人身份证明（委托适用） 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 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） 8. 死亡证明、户口注销证明或丧葬证明 9. 伤残鉴定书 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）
收入保障	1、2、3、4 <sup>[注 1]</sup> 、5	
重大疾病	1、2、3、5、6、7 <sup>[注 2]</sup>	
伤残/失能	1、2、3、7 <sup>[注 2]</sup> 、9	
身故	1、2、3、7 <sup>[注 2]</sup> 、8、10	
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 项资料可提供复印件。 2. 意外事故请提供意外事故证明。		

### 三、理赔受理及审核

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充相关资料。

#### 四、理赔结论通知及保险金领取

理赔案件结案后将通过短信、电话或者信函告知您。亦可通过上述线上服务平台随时查询案件处理进度。正常给付类案件，我公司将在给出结论 5 个工作日内将理赔款打入受益人银行账户，并于作出核定后 1 个工作日内通知申请人。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。

#### 五、反保险欺诈提示

诚信是保险合同基本原则，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。

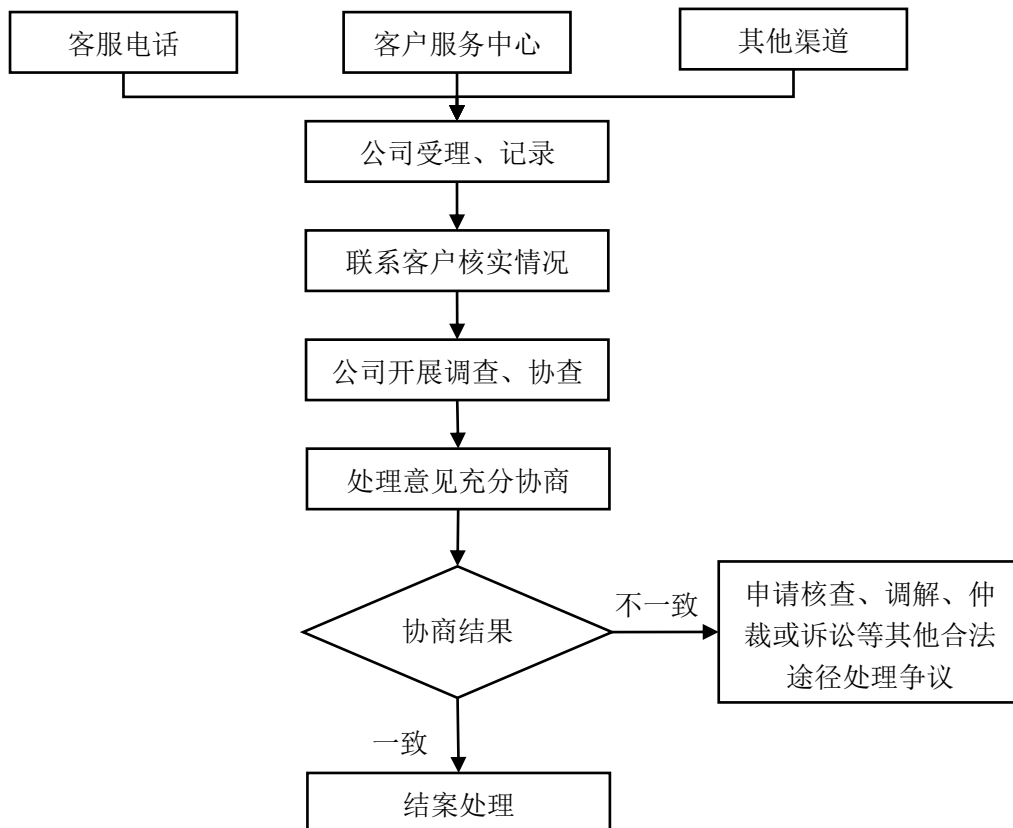
【民事责任】故意或因重大过失未履行如实告知义务，保险公司不承担赔偿或给付保险金的责任。

#### 六、理赔争议处理机制和工作流程

##### 1. 理赔争议处理机制

为充分维护消费者合法权益，我公司收到理赔争议案件申请后将指定与争议事项无直接利益关系的人员核实争议内容，及时与申请人沟通，积极主动通过协商方式解决客户的问题。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，公平公正作出处理决定。

##### 2. 理赔争议处理工作流程



如有不明事项，请您查阅保险产品条款、保险合同有关“如何领取保险金”款项说明，或咨询我公司服务人员、致电全国客服电话 95518 转寿险、登录您的客户服务端（“人保寿险 E 服务”微信公众号、人保寿险管家 APP）、公司官网（网址：[www.picclife.com](http://www.picclife.com)）或中国人民保险集团官网（网址：[www.picc.com](http://www.picc.com)）查询。