

理赔须知

尊敬的客户，您好！

感谢您对我公司的支持。为了充分保证您的权益，提高理赔时效，请您在申请理赔时，按以下说明进行办理：

1. 报案提醒：当被保险人发生合同约定的保险事故时，请您于三日内通知我公司，我们将为您提供理赔指引服务。
2. 就诊医院提醒：请被保险人在保险合同约定的医院接受检查治疗。
3. 保存理赔资料：在检查治疗及事故处理过程中，请您及时收集和妥善保存好保险合同中约定的理赔申请所需的各类资料。
4. 理赔咨询与查询：如咨询理赔事宜，请拨打咨询电话4008211211或当地客服人员；如查询理赔进度，请拨打咨询电话4008211211或自助通过交银人寿官微/交银人寿APP进行查询。
5. 自助理赔服务：本公司已推出自助理赔申请服务，您可以通过微信搜索进入交银人寿官微或扫描保险金给付申请书上方二维码下载交银人寿APP，快速办理理赔。
6. 申请人说明：如被保险人无民事行为能力（包括并不限于被保险人未满18周岁，下同），被保险人的监护人为申请人。

重要提示：

公司理赔人员将在理赔资料递交完备后进行审核，为提高理赔效率，请您详细填写保险金给付申请书各栏目并递交相应的理赔材料，理赔材料一览表及理赔材料收集指南请参照如下：

《理赔材料一览表》（表中数字编号请参照《理赔材料收集指南》）

索赔事项 事故类型	门急诊费用	住院津贴	住院费用	生育费用	残疾	全残豁免保费	重大疾病/轻症
疾病导致	1.2.3.5	1.2.3.4.5	1.2.3.4.5	1.2.3.4.9	1.2.3.4.7	1.2.3.4.7	1.2.3.4.6
意外导致	1.2.3.5.8	1.2.3.4.5.8	1.2.3.4.5.8	1.2.3.4.8.9	1.2.3.4.7.8	1.2.3.4.7.8	1.2.3.4.7.8

《理赔材料收集指南》

编号	理赔资料名称	具体形式及获取途径	备注
1	保险金给付申请书	向分公司运营部领取，或在本公司官方网站 http://www.bocommlife.com 下载，请申请人详细填写申请表各栏目并亲笔签名	a. 如您在填写过程中有任何疑问，可拨打客户电话 4008211211，或向柜面服务人员咨询； b. 非身故理赔应由被保险人本人申请，若被保险人无民事行为能力，由监护人填写并签署；
2	身份证明（复印件）	客户自行提供	a. 被保险人身故的，需递交受益人身份证明及关系证明； b. 被保险人或受益人无民事行为能力的，需递交监护人身份证明及关系证明； c. 豁免保费需递交投保人身份证明及其与被保险人的关系证明（如户口本）。
3	门/急诊病历及相关医疗检查化验单	客户门急诊就医后自行保管的门诊病历及 CT、核磁共振、B超、X光、心电图、血液检验等检查结果报告单	门诊病历应记录有主要症状体征、诊断及诊疗意见，用药应含有：药名、剂型、剂量、用法、总剂量等，并且病历记载用药应与收据相符。
4	出院小结（出院记录）	客户办理出院手续后医院提供，须有医院加盖公章	
5	医疗费原始发票、费用清单	门诊：医院门诊收费处提供门诊发票 住院：医院住院收费处提供住院发票，费用清单	a. 若其他机构已部分报销：须另提供其他机构已部分补偿证明，若收据原件被其他机构留存的，则提供加盖有该原件留存机构公章并注明已补偿金额或明细的收据复印件； b. 单独申请住院津贴理赔可仅提供医疗费用发票复印件。
6	病理报告	办理出院手续时向医院索取	申请早期恶性肿瘤或恶性病变、恶性肿瘤、女性特定疾病理赔时须提供病理报告。
7	伤残鉴定书	在治疗结束后由本公司和被保险人共同认可的鉴定机构进行鉴定，通常为当地公安局、检察院、法院等部门市以上的法医鉴定机构	如果自被保险人遭受意外伤害或患病之日起180天内治疗仍未结束，按第180天的身体情况进行鉴定，定残标准须参照保险合同条款约定，鉴定费用由索赔人自行承担。
8	意外事故证明	根据事故类型、性质不同、经办机构不同，应提交的意外事故证明资料及出具机构不同：有交警部门；公、检、法等执法机关；劳动保障部门；客户所在单位或其他事故经办机构等	意外事故证明文件常见形式如：道路交通事故认定书，赔偿调解书，交通事故出险须递交驾驶证和行驶证（被保险人为驾驶员时）；工伤事故调查报告，单位事故报告；公安证明，笔录，报案回执，法医检验报告；民事调解和判决书，调解和赔偿协议，鉴定报告，事故处理报告，事故照片等。
9	结婚证、产检记录	1、被保险人的结婚证明 2、产前检查记录	

注：1. 除上表中特别注明“复印件”以外，其他所有申请材料均需要提供原件；

2. 列表内资料仅供参考，本公司可根据索赔个案具体情况，请您协助递交您所能提供的与确认保险事故性质、原因、伤害程度等有关的其他证明和资料。