

理赔申请指引

尊敬的客户：

为保障您的正当权益，在填写《理赔申请书》时请您仔细阅读以下内容：

☆ 出事了怎么通知保险公司？

关注“长城人寿”微信公众号，选择“服务-我要理赔-申请理赔-在线报案”；拨打全国服务热线 95576。

☆ 理赔要准备什么资料？

《理赔申请书》及被保险人身份证明（无民事行为能力人需提供监护人身份证明和监护关系证明，身故理赔户口注销的可不提供）是必备资料，不同事故需准备的常规资料如下：

医疗费用	☞ 出院小结（涉及住院）☞ 医疗费用收据原件（电子收据）及医疗费用明细清单
医疗津贴	☞ 出院小结（涉及住院）☞ 医疗费用收据复印件（电子收据）或医疗费用明细清单
重大疾病	☞ 门（急）诊病历（门诊确诊）☞ 出院小结（住院确诊） ☞ 病理报告/手术记录等与疾病确诊有关的检查、检验结果资料
残疾	☞ 伤残鉴定报告
身故	☞ 受益人身份证明、与被保险人的关系证明 ☞ 保险合同原件（仅身故受益人为“法定”时） ☞ 死亡证明、户口注销证明、遗体处理证明中的两项

申请身故理赔时，工作人员根据实际情况，可能会请继承人签写部分理赔表格（公司提供或在官网下载）。

其他常见资料类问题：

问：因意外受伤理赔，是否需要意外证明？

答：公安机关介入的意外事故需提供意外证明，其它意外事故无需提供意外证明。

问：资料多少与赔款金额有关系吗？

答：为落实金融监管要求，赔付金额≥10000（人民币）或 1000（美元）时，需同时提供投保人身份证件、投保人与被保险人关系证明等资料。

问：是否所有的银行卡/存折都可以办理理赔款转账支付？

答：建议使用工行、农行、中行、建行、交行、邮储、招行等全国性商业银行的一类账户办理，若确需使用地区性银行账户，可以咨询您的保单服务人员，或拨打全国服务热线 95576 以获得详细信息。

问：其他国家（地区）税收居民申请理赔需要什么额外资料？

答：需签写《税收居民身份声明文件》。

问：情况紧急/为了就近方便，在非定点医院就诊，能申请理赔吗？

答：在非保险合同约定的定点医院就诊的，请在申请理赔前签写《非定点医院住院申请表》（可向公司索要）。

问：投保了住院津贴险，医生说暂时不能出院，有什么要注意的？

答：计划申请医疗津贴，住院天数预计将超 15 日的，请提前签写《住院延长申请表》（可向公司索要）。

☆ 怎么办理理赔、资料齐了怎么交？可以代办吗？

关注“长城人寿”微信公众号，选择“服务-我要理赔-申请理赔-个人理赔”；携带相应的资料原件到公司进行申请。若委托他人代办，需在《理赔申请书》中授权，同时提供代办人身份证明。

☆ 理赔多久能办下来、什么时候能收到钱？

普通案件将在 5 个工作日内作出审核决定；情形复杂的案件将在 30 日内作出审核决定；如您递交的理赔材料不完整，我们将在 2 个工作日之内与您联系，一次性告知您需补充提供的材料内容。

属于保险责任的理赔案件，我们将在结案后的 10 日内向您支付理赔金，同时通过发送短信告知您赔付的结果。如未及时支付，除支付保险金外，我们将赔偿您因此受到的损失。对不属于保险责任的理赔案件，我们在做出拒赔决定之日起 2 个工作日内会向您出具拒绝给付保险金通知书，并在通知书中详细说明不予赔付的理由。

☆ 有问题该找谁？怎么联系？

您可咨询您的保单服务人员、拨打或登录官网 www.greatlife.cn，在“首页-客户服务-理赔服务-理赔服务电话查询”，获取各分公司理赔服务热线号码。