

尊敬的华立学生及家长：

为了方便您办理学平险索赔，缩短理赔时效，切实维护您的合法权益，现将我公司的学平险理赔流程介绍如下：

一、理赔交单服务

- 1、线上收单服务：单次理赔申请对于符合免纸质材料申请的理赔，被保险人可借助国寿APP自助线上上传理赔单据材料，或通过微信联系服务专员提交资料，快速实现理赔，免收理赔纸质资料。
- 2、线下收单服务：建立专业的理赔服务团队，每次由服务专员1-2名上门，广州市内收单频率一个月不少于1次，广州市外收单频率一个季度不少于1次。
- 3、重大理赔服务：对于重大理赔（如身故、伤残、群伤事件等），正常情况下在收到通知后1个工作日内安排专人跟进并指引申请理赔工作。
- 4、临时收单服务要求：对于大额（1万元以上）理赔服务，可提供临时上门收单服务，或设立单据接收点，在工作时间可以随时接收理赔单据材料。（如未滿18周岁的学生，需提供家长身份证及其银行账号、家长与学生的关系证明、学生出生证或户口本）。

二、线上理赔指引

理赔APP

我公司在为贵学院提供上门收单服务外，还可通过自主开发的APP（中国人寿寿险）进行理赔申请，操作步骤：

A. 登录中国人寿寿险APP——首页进入“去理赔”——点击“申请理赔”——填写“对应信息”。

咨询时效

对于被保险人提出的咨询，保险人相应的服务人员于2个工作日内回复。通过95519客服热线提供7*24小时人身险、重疾险、意外险报案及理赔咨询。

扫码下载中国人寿寿险APP



理赔所需资料

医疗费用索赔资料				重大理赔索赔资料			
申请所需资料	意外门诊医疗	意外/疾病住院医疗	分类	申请所需资料	意外身故	意外伤残	疾病身故
医疗保险索赔申请单	√	√	线下申请时提供	理赔申请书	√	√	√
检查、检验报告复印件	有检查时提供	√		被保险人身份证复印件	√	√	√
门、急诊病历或住院病历复印件	√	√		受益人身份证原件及复印件	√	-	√
医疗费用收据原件	√	√		受益人与被保险人关系证明原件及复印件	√	-	√
门诊、住院费用清单复印件	√	√		经当地公证处出具的公证书原件	√	-	√
社保结算清单原件	-	有社保结算时提供		被保险人的死亡证明书原件及复印件	√	-	√
入院记录、出院小结复印件	-	√		被保险人的户籍注销证明原件及复印件	√	-	√
意外事故相关证明原件	意外时提供	意外时提供		意外事故证明原件（适用于意外事故）	√(如有)	-	-
身份证复印件（正、反面）	√	√		门（急）诊病历复印件	√(如有)	√(如有)	√(如有)
银行卡复印件（正、反面）或存折复印件	√	√		住院病历及出院小结复印件	√(如有)	√(如有)	√(如有)
				诊断及病理报告原件及复印件	-	-	-



本项目客户经理：刘彩茹
13570450518（微信同号）