

理赔服务

一、赔案受理

本公司会成立专项服务小组，监督服务质量，一旦发生理赔申请，本公司将派服务专员至贵单位办公地点收取理赔资料

理赔资料交接

- 1、每月 15 日，保险公司派专人去律师协会收取理赔资料。
- 2、接受各个律师事务所派出专人来保险公司客户服务处提交理赔资料，保险公司将安排 2 个时间接收：每月 14 日和每个月的最后一个工作日。
- 3、被保险人可以通过邮寄的方式给保险公司服务专员提供理赔资料，必须在每个月 15 号前寄出。

注：（1）对于方式 1、2，若 14 号或 15 号遇节假日，收单时间向后顺延，若每月最后一个工作日遇节假日则往前提早。

（2）对于方式 3，请邮寄到以下地址：

邮寄地址：广州市天河区天河东路 155、157、159 号 25 楼全层

邮政编码：510630

- 4、保险公司将拒赔或者理赔剩余的资料用信封装好保存，并在交接日向律协提供资料退还清单，由律协将退还清单挂网通知，如被保险人需要取回资料可自行联系保险公司索取。

本公司设有 365 天 24 小时客户服务热线电话，4008895518 随时为被保险人提供查询、咨询、投保、理赔等服务。

二、责任核定及赔付

1、当月 14 号、15 号收取的资料从当月 15 号后一个工作日开始计算理赔时效，理赔时效为 15 个工作日。

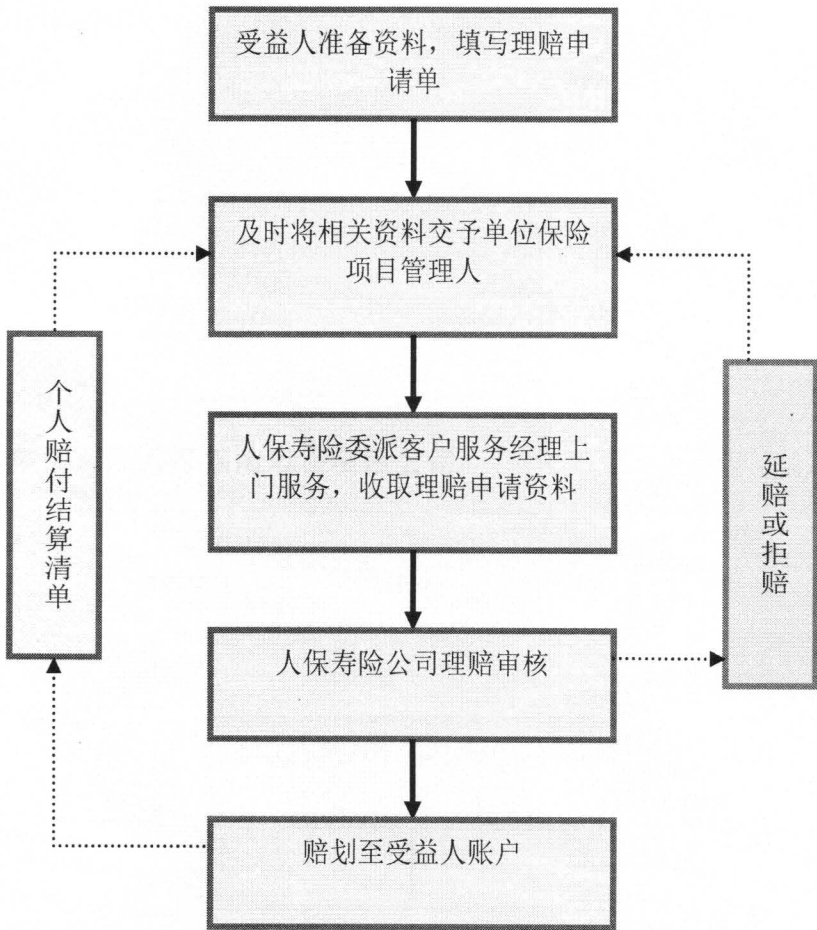
2、当月最后一个工作日收取的资料从次月 15 号后一个工作日开始计算理赔时效。

3、在结案后 3 个工作日内，保险人将保险赔款直接划到被保险人指定的账户，并将理赔批单及时通知至被保险人及单位经办人。

声明：如有理赔造假情况，保险公司有权向该被保险人追回理赔金，取消被保险人资格，并通告律师协会。

三、索赔流程

员工保险索赔流程图



三、索赔必备资料

申请项目	应备资料编号	资料内容
意外门诊医疗	1、2、3、4、5、6、9、10、17、20、21	1、保险合同 2、理赔申请书 3、被保险人身份证明 4、诊断证明书（医疗机构出具，加盖公章） 5、门（急）诊病历 6、门（急）诊医疗费用原始收据及其药品清单 7、住院医疗费用原始收据、用药明细清单及社会医疗保
意外住院医疗	1、2、3、4、5、7、8、9、10、17、20、21	
意外收入保障	1、2、3、4、5、7、8、10、17、20、21	

疾病住院医疗	1、2、3、4、5、7、8、9、 17、20、21	险结算单（如已报社保） 8、出院小结或出院记录（及住院病历） 9 病理、X线、CT、B超等血液、影像或其他方式的检查报告 10、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）
重大疾病（意外）	1、2、3、4、5、8、9、10、 17、20、21	
重大疾病（疾病）	1、2、3、4、5、8、9、17、 20、21	
意外高残/残疾	1、2、3、4、5、8、9、10、 16、17、20、21	11、死亡证明 12、户口注销证明 13、丧葬证明 14、受益人或继承人身份证明 15、受益人或继承人与被保险人的关系证明 16、身体伤残鉴定书 17、被保险人或受益人的存折（卡）复印件（如选择银行转账）
意外身故	1、2、3、5、8、10、11、 12、13、14、15、17、 18、19、20、21	18、遗产继承公证书等法律文件（未指定受益人，继承适用） 19、保险金继承协议书2015版（未指定受益人，继承适用） 20、授权委托书（委托适用） 21、受托人身份证明（委托适用）
疾病身故	1、2、3、5、8、11、12、 13、14、15、17、18、 19、20、21	

注：①申请人在申请多项赔偿时，索赔资料相同部分可只提交一份，以简化索赔手续；

②如已在其他保险公司或农村合作医疗保险报销，被收走发票原件，可提供发票复

印件盖章和费用分割单原件。如申请收入保障，第7项资料可提供复印件。

具体项目组服务人员名单：

职责	岗位	姓名	移动电话	办公电话
项目组长		苏景月	13826191278	020-87360644
项目副组长		陈樊全	13751724672	020-87360644
服务人员	经办	荣霞	13688893320	020-87360345
	经办	黎敏芳	13751875980	020-87360345
	理赔	罗淞	15918697356	020-87393249
	承保	赵法光	15919629831	020-87396269
	计财	付秋平	13533579628	020-87381938