

理赔须知

【理赔流程】

（一）理赔报案

事故发生后，您可采取以下方式进行报案：

- 1. APP 报案：“利安人寿”APP—“在线报案”；
- 2. 微信报案：“利安人寿”公众号（lianlife956009）—“微服务”—“自助服务”—“理赔服务”—“在线报案”；
- 3. 电话报案：拨打全国客服热线 956009；
- 4. 上门报案：至所在地分支机构柜面办理。

（二）理赔申请

收集好完整的理赔申请资料后，您可通过以下方式提交材料申请理赔：

- 1. APP 申请：“利安人寿”APP—“在线理赔”（具体受理范围请留意界面提示）；
- 2. 微信申请：“利安人寿”公众号（lianlife956009）—“微服务”—“自助服务”—“理赔服务”（具体受理范围请留意界面提示）；
- 3. 委托提交：将完整理赔资料委托他人提交；
- 4. 上门提交：携带完整理赔资料至所在地分支机构柜面提交。

（三）进度查询

收到您的理赔申请后，我司将及时审核，您可通过以下方式获知理赔进度：

- 1. 公司短信；
- 2. APP 及微信推送及查询：APP 及微信申请案件可实现；
- 3. 客服热线 956009。

（四）结案通知

对于理赔申请资料齐全的案件，我司将在 5 日内作出核定；情况复杂的，在 30 日内作出核定。案件结案后，您将收到短信、APP 或微信通知。

【单证获取】

您可通过以下方式获取理赔申请相关单证：

- 1. 公司官网（www.lianlife.com）：“客户中心”—“常用下载”；
- 2. 从保单服务人员处获取；
- 3. 前往所在地分支机构柜面领取。

【备注：1. 您可在公司官网（www.lianlife.com）“公开信息披露”下查询各分支机构营业场所及联系电话；2. APP 及微信提交案件无需获取纸质单证。】

【理赔资料】

申请项目	应备的文件与单证	文件或单证名称
住院津贴	2、3、4、5、(6)、12、14	1. 保险合同（电子保单无需提供） 2. 理赔申请书(APP及微信提交案件无需填写) 3. 门诊病历或急诊病历 4. 出院小结/诊断证明书 5. 医疗费用收据原件、费用清单（津贴型可提供复印件） 6. 意外事故证明 7. 鉴定报告 8. 重大疾病相关证明（组织病理、血液、影像检查等与疾病确诊相关的检查、检验结果资料） 9. 死亡证明 10. 户籍注销证明 11. 宣告死亡判决书 12. 被保险人有效身份证件 13. 受益人有效身份证件、与被保险人的关系证明 14. 受益人账户复印件（选择转账） 注：(6) 仅针对意外需提供
住院医疗	2、3、4、5、(6)、12、14	
门诊医疗	2、3、5、(6)、12、14	
重大疾病	1、2、3、4、8、12、14	
疾病残疾	1、2、3、4、7、12、14	
疾病身故	1、2、3、4、9、10、13、14	
意外伤害残疾	1、2、3、4、6、7、12、14	
意外伤害身故	1、2、6、9、10、13、14	
宣告死亡	1、2、10、11、13、14	

- 1. 以上材料为进行理赔申请的基本材料，由于保险事故的具体情况不同及各地区差异，可能在办理理赔申请时，仍需一些其他材料，届时，理赔人员会及时与您取得联系。
- 2. 保险合同或保险协议另有约定的，需根据相关约定提供申请材料。
- 3. 索赔金额在 3000 元以下的个人医疗保险，无需提供意外事故证明，但有公安机关等第三方介入的意外事故，仍需提供意外事故证明。
- 4. 如委托他人代办，需提供受委托人身份证明。
- 5. 若被保险人未成年，由监护人代为申请，需提供监护人身份证明及关系证明。