

## 中信保诚客服电话、理赔处理机制和工作流程



了解中信保诚保险理赔流程可以帮助您节省时间提高效率。  
发生保险事故后，您可以通过以下方式联系我们：

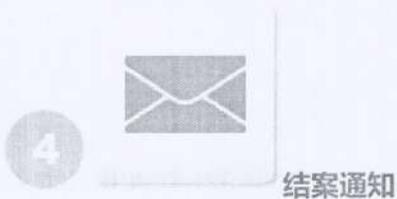
拨打全国客户服务热线：4008-838-838 或 95558；联系保单的服务营销员办理报备；微理赔办理报备：关注中信保诚人寿后进入客户服务，选择保单微服务-理赔服务-理赔报案；网上办理报备；亲临我公司，我们的客户服务人员会协助办理报备，并解答理赔咨询。



您准备好理赔资料后，关注中信保诚人寿后进入客户服务，选择保单微服务-理赔服务-报案及申请理赔，进行理赔申请；也可将资料交至我公司任一客户服务网点，即可办理理赔。如资料不全，我们在审核后 will 通知您补交资料。



服务承诺、小额理赔（索赔金额≤3,000 元的医疗险）、服务时效、延滞理赔支付利息、一次性照会、透明理赔、全国通赔、重大事故快速通道。



审核完成后，我们将通过信函、短信的方式通知您。

# 横琴人寿客服电话、理赔处理机制和工作流程

## 报案

(一) 一旦发生保险条款约定的保险事故，请及时通过以下任意一种方式联系本公司：

1. 致电公司客服热线 400-69-12345
2. 通过关注微信公众号“横琴人寿在线”进行微信报案
3. 发送邮件至 clm@hqins.cn
4. 联系代理人办理报案
5. 直接前往公司柜面报案

(二) 报案时，报案人需要提供以下信息：

1. 保险合同号；
2. 报案人姓名，与出险人关系及联系方式；
3. 出险人姓名及身份证件号码；
4. 出险时间、地点、原因及经过，若涉及疾病，需提供疾病名称、首诊日期、诊疗经过及就诊医院名称等。

## 理赔申请

1、申请人资格：残疾保险金、重疾保险金、医疗（费用、津贴）保险金的申请人必须是被保险人本人；身故保险金的申请人必须是身故受益人本人，没有指定身故受益人或者身故受益人先于被保险人或同时死亡的，被保险人的继承人享有保险金的请求权，当受益人为多人时须同时提出理赔申请；保费豁免的申请人为被保险人或投保人。

## 理赔审核

本公司在收到理赔申请后，会依据保险合同及相关法律，确定本公司是否应当承担保险责任。对于理赔审核过程中发现资料不完整的，本公司将一次性通知申请人补充提供有关证明和资料。

我公司在收到理赔申请书及合同约定的有关证明和资料后，将在 5 个工作日内作出核定；情况复杂的，在 30 日内作出核定。另有约定的按约定内容执行。团险理赔按约定理赔时效执行。

### **结案**

审核结束后，本公司会短信或书面等方式通知申请人理赔结果。对属于保险责任且有理赔款支付的，本公司将按申请人指定的银行账户划转理赔款项；对不属于保险责任的，本公司自作出核定之日起 3 日内向申请人发出拒绝给付保险金通知书并说明理由。

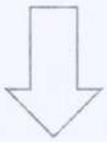
# 前海人寿客服电话、理赔处理机制和工作流程

客服电话: 956099 或 400-889-6333

在线服务访问方式:

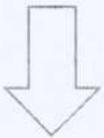
1. 官方 APP: 前海人寿 app, 路径: 我的-客户服务-自助理赔
2. 官方微信公众号: 前海人寿在线, 路径: 前海人寿在线-会员中心-客户服务-理赔服务、投诉流程
3. 官方网站: <https://www.foresealife.com/>, 点击客户服务理赔工作流程:

## 保险事故通知



- 报案须知: 投保人、被保险人或受益人须在知道保险事故发生后 10 日内通知本公司
- 通知方式: 1、拨打全国统一客服电话 956099 报案  
2、通过前海人寿 APP 或“前海人寿在线”公众号 (QHL4008896333) 微信平台报案  
3、登 陆 公 司 官 网  
(<http://www.foresealife.com/>) 报案  
4、联系代理人或直接前往我公司柜面报案
- 通知内容: 出险人基本信息、事故信息、报案人信息、联系方式等。

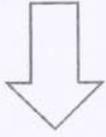
## 理赔申请



- 理赔申请材料准备齐全后, 在保险法规定的时效内向我公司提出申请。您可通过以下方式提交: 1、通过前海人寿 APP 或微信公众号“前海人寿在线”提交; 2、直接或委托他人到我公司柜面提交。
- 如委托他人代办理赔申请, 应同时提供受益人亲笔签名的《理赔授权委托书》及委托人、受托人身份证明。
- 如您所在城市无我公司分支机构, 请您拨打全国统一客服电话 956099 进行咨询, 我们将安排专人与您联系并提供服务支持。

## 理赔审核

- 我公司将依据保险合同及相关法律法规, 对理赔申请进



## 理赔结案

- 行审核并作出理赔结论。
- 理赔审核过程中发现资料不完整的，我公司将及时一次性通知申请人补充提供有关证明和资料。
  - 审核结束后我公司会通过手机短信或书面等方式通知申请人理赔结果。申请人可登录公司官网、APP 或微信公众号“前海人寿在线”查询案件进度及理赔结论。
  - 对属于保险责任且有理赔款支付的，我公司将按申请人指定的银行账户划转理赔款项；对不属于保险责任的，我公司自作出核定之日起 3 日内向申请人发出拒绝给付保险金通知书并说明理由。

### 投诉方式:

1. 拨打客服热线 956099/400-889-6333
2. 电子邮箱 [khts@foresealife.com](mailto:khts@foresealife.com)
3. 亲临前海人寿营业机构柜面提出申请

投诉流程: <https://www.foresealife.com/publish/main/khfw/150/index.html>

## 针对消费者个人信息、投保交易信息和交易安全的保障措施

针对消费者个人信息、投保交易信息和交易安全的保障措施等。

1、严格保护客户个人信息，未经同意，不会将上述信息用于我行及第三方机构的销售活动。

2、通过核心系统无缝实时对接、完善防火墙、入侵检测、数据加密及灾难恢复等措施保障客户的个人信息、投保信息和交易安全。

3、为保障客户权益，投保申请中各项内容需真实、完整，以便保险公司能准确及时为客户提供计算保费、核保、发送电子保单客户回访等服务。如因信息不完整或不真实而导致客户权益受损，此不利后果由客户本人承担。若客户的个人信息发生变更，请及时至保险公司办理更正手续。

4、在投保前，引导客户详细阅读的人身保险投保提示书、保险条款、产品说明书(新型产品提供)，特别是保险责任、责任免除、合同解除、自动续保、自动垫交、效力恢复等规定，在充分理解其含义后再做出投保决定。

8、

## 英德农商银行互联网保险业务经营变化情况

英德农商银行互联网保险业务符合监管相关要求，近一年无经营变化情况。