



理 赔 说 明

1. **事故报告:** 当被保险人发生保险合同约定的保险事故时,请于 24 小时内拨打全国统一客服热线通知我社, 我们将有专人为您提供 理赔指引服务; 全国统一客服热线: 400-919-0505。
2. **医院提醒:** 被保险人应当按照保险合同的约定, 在二级及以上公 立医院接受检查治疗, 并且使用符合保险合同约定责任范围内的 检查治疗项目或药品。
3. **资料收集:** 在检查治疗或事故处理过程中, 您应及时收集和妥善保管保险合同约定的理赔申请所需的票据、证明文件和相关资料。
4. **申请理赔:** 您可以登录众惠财产相互保险社官网(www.pubmi.org) 查阅理赔须知、说明, 下载理赔申请书。您应将理赔所需全部资料邮寄到我社(邮费由您负担, 到付邮件我社一律不予签收):
邮寄地址: 北京市丰台区丽泽金融商务区丽泽路24号院平安幸福中心B座8层
众惠财产相互保险社 客服部收(理赔申请) 邮编: 100071。
温馨提示: 为避免邮件丢失等情况, 建议您复印并留存一份理赔资料, 并留存好邮寄的快递单。
5. **材料补充:** 保险事故发生后, 按照保险合同需要我社赔偿或者给 付保险金时, 投保人、被保险人或者受益人应当向我社提供其所 能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料。我社按照保险合同的约定, 在审核过程中, 如果需 要补充相关理赔材料, 我社将一次性告知投保人、被保险人或者 受益人补充提供材料的内容。
6. **理赔时效:** 我社收到被保险人或受益人的给付保险金的请求后, 会及时就是否属于保险责任作出核定, 情形复杂的, 将在30日内作 出核定(但合同另有约定的除外), 并将核定结果及时通知被保险人或者受益人。情形极为复杂的, 在收到保险金申请人的上述 请求后30日内不能作出核定的, 我社将与保险金申请人根据实际情 形商议合理期间, 在商定的期间内作出核定结果并通知保险金申 请人。对属于保险责任的, 在与被保险人或者受益人达成赔偿或 者给付保险金的协议后十日内, 履行赔偿或者给付保险金义务;

对不属于保险责任的，将自作出核定之日起三日内向被保险人或者受益人发出拒绝赔偿或者拒绝给付保险金通知书，并说明理由。

7. **先行赔付：**我社自收到给付保险金的请求和有关证明、资料之日起 60 日内，对给付保险金的数额不能确定的，我社将根据已有证明和资料就可以确定的数额先行赔付；我社最终确定给付保险金的数额后，支付相应的差额。
8. **进展查询：**如咨询理赔事宜，请拨打客服热线 400-919-0505，我们将为您提供详细解答；如查询理赔进度，请拨打客服热线或者自助登录众惠财产相互保险社官网 (www.pubmi.org) 进行查询。

9. 理赔资料：

(一) 医疗保险金申请

- (1) 理赔申请书 (申请人亲笔签字)；
- (2) 保险合同复印件；
- (3) 意外事故说明(因意外导致的保险事故，并经由公安机关、交管部门等有权机构处理的，需要提供意外事故证明)；
- (4) 被保险人身份证件复印件，如被保险人未申领身份证或未成年时，提供户籍证明复印件；
- (5) 医院就诊门诊及住院病历原件(住院病历需要包含病历首页、入院记录、手术记录、诊断证明、出院小结、相关的检查检验报告，病理报告、医嘱等内容，住院病例需要加盖医院鲜红公章)；
- (6) 就诊医院签发的、由政府财政税务部门监制的医疗费原始发票收据原件及费用清单；
- (7) 所能提供的与确认保险事故的性质、原因、伤害程度等有关的其他证明和资料；
- (8) 如委托他人办理申请医疗保险金，还须提供授权委托书及受托人身份证件；
- (9) 保险金受益人银行账户复印件，**复印件签字且标注联系方式、开户银行名称(包含省、市、支行信息)**。

(二) 重疾给付保险金申请

- (1) 理赔申请书 (申请人亲笔签字)；

- (2) 保险合同复印件；
- (3) 意外事故说明(如由于意外情况导致重疾时，并经由公安机关、交管部门等有权机构处理的，需要提供意外事故证明)；
- (4) 被保险人身份证件复印件，如被保险人未申领身份证或未成年时，提供户籍证明复印件；
- (5) 诊断证明原件、相关疾病的门诊及住院病历原件(包含但不限于病历首页、入院记录、手术记录、出院小结、相关的检查检验报告，病理报告、医嘱等内容，住院病例需要加盖医院鲜红公章)；
- (6) 所能提供的与确认保险事故的性质、原因、伤害程度等有关的其他证明和资料；
- (7) 如委托他人办理申请医疗保险金，还须提供授权委托书及受托人身份证件；
- (8) 保险金受益人银行账户复印件，**复印件签字且标注联系方式、开户银行名称(包含省、市、支行信息)**。

(三) 身故保险金申请

- (1) 理赔申请书**(申请人亲笔签字)**；
- (2) 保险合同复印件；
- (3) 意外事故说明(如由于意外情况导致身故时，并经由公安机关、交管部门等有权机构处理的，需要提供意外事故证明)；
- (4) 被保险人身份证件复印件，如被保险人未申领身份证或未成年时，提供户籍证明复印件；
- (5) 受益人身份证件复印件，及与被保险人关系证明资料；
- (6) 医院就诊门诊及住院病历原件(住院病历需要包含病历首页、入院记录、手术记录、诊断证明、出院小结、相关的检查检验报告，医嘱等内容，住院病例需要加盖医院鲜红公章)；
- (7) 死亡证明材料，包括国务院卫生行政部门规定的医疗机构、公安部门或其他有权机构出具的被保险人的死亡证明；若非上述机构出具的死亡证明(如村委会/居委会)，则须同时提供合法有效的户籍注销证明。
- (8) 所能提供的与确认保险事故的性质、原因、伤害程度等有关的其他证明和资料；

(9) 如委托他人办理申请医疗保险金，还须提供授权委托书及受托人身份证件；

(10) 保险金受益人银行账户复印件，**复印件签字且标注联系方式、开户银行名称(包含省、市、支行信息)**。

(四) 残疾保险金申请

(1) 理赔申请书**(申请人亲笔签字)**；

(2) 保险合同复印件；

(3) 意外事故说明(如由于意外情况导致重疾时，并经由公安机关、交管部门等有权机构处理的，需要提供意外事故证明)；

(4) 被保险人身份证件复印件，如被保险人未申领身份证或未成年时，提供户籍证明复印件；

(5) 医院就诊门诊及住院病历原件(住院病历需要包含病历首页、入院记录、手术记录、诊断证明、出院小结、相关的检查检验报告，医嘱等内容，住院病例需要加盖医院鲜红公章)；

(6) 依据《人身保险伤残评定标准》评定的伤残鉴定书原件；

(7) 所能提供的与确认保险事故的性质、原因、伤害程度等有关的其他证明和资料；

(8) 如委托他人办理申请医疗保险金，还须提供授权委托书及受托人身份证件；

(9) 保险金受益人银行账户复印件，**复印件签字且标注联系方式、开户银行名称(包含省、市、支行信息)**。

10. **诉讼时效：**被保险人或者受益人向我社请求给付保险金的诉讼时效期间为二年，自知道或者应当知道保险事故发生之日起计算。