

## 1. 发票申请

投保确认通过生成保单号之后，投保人可通过投保时预留的电子邮箱接收电子保单与 电子发票，如投保成功 2 个工作日后，仍未接收到，可拨打保险公司 95585 客服电话咨询。

## 2. 退保申请（资料均通过邮件发送提交）

（1）被保险人申请退保的，可拨打落地机构电话或发送邮件至指定邮箱提供退保申请 所必须的资料，由内勤人员进行退保操作（资料为：退保申请书，银行卡复印件、身份 证正反面照片）

（2）以被保险人首次申请退保的日期为准（拨打全国统一客服电话 95585 或发送邮件 日期）若申请日期早于保单生效日期的，可以办理全额退费；若申请日期晚于保单生效 日期的，按照投保时的约定退费。

（3）工作期间接收到的退保/注销申请，于当天操作完毕，退保保费于 3 个工作日内到账。

## 3. 其余批改申请

可拨打落地机构电话或发送邮件至指定邮箱咨询线下操作流程。

## 4. 理赔申请

（1）可拨打客服电话 95585 报案，且告知云保各险种基础理赔材料要求并推送短消息。

(2) 住院保、小飞侠及任我学涉及补材或提交理赔材料，直接发送至邮箱 [baotonglp@cic.cn](mailto:baotonglp@cic.cn)，并同步抄送 [cic-bucai@gm-medicare.com](mailto:cic-bucai@gm-medicare.com)

(3) 住院保、小飞侠及任我学（3000 元以上）物理件收件地址：上海市青浦区外青松 公路 5800 号 7 号楼，综合组（收），（021）60570196

①不属于保险责任：规定工作日内回复并出具拒赔通知书；

②属于保险责任且资料齐全：如收到完整的索赔原件后，10 个工作日完成结；

③资料不齐全：云保客服及 95585 在线告知所需补充的资料，如资料完整且属于保险 责任，我司收到完整的索赔原件后，10 个工作日完成结案。

5. 落地机构电话:021-53554600-1708

批改申请指定邮箱：[baotongpg@cic.cn](mailto:baotongpg@cic.cn)

理赔申请指定邮箱：[baotonglp@cic.cn](mailto:baotonglp@cic.cn)、[cic-bucai@gm-medicare.com](mailto:cic-bucai@gm-medicare.com)