

## 1、及时报案

被保险人出险后，需要第一时间通过拨打君龙人寿客服热线 400-666-0123 或通过微信公众号“君龙人寿”报案，告知事故者姓名、事故地点、事故原因、事故者现状、就诊医院、联系人和联系电话等信息，并保持电话畅通，以便君龙人寿及时进行处理。

## 2、提交理赔申请

根据客户购买的险种和申请类型，理赔申请时需要提供相对应的索赔材料（详见附表）向君龙人寿申请理赔。您可通过搜索微信公众号“君龙人寿”向君龙人寿申请理赔，也可通过君龙人寿的线下服务网点申请理赔。

## 3、审核与赔付

君龙人寿对客户提交的理赔资料进行审核、理算，并确定保险责任和保险金额，必要时将指派或委托专业调查人进行事故核实。

对于材料齐全且无需调查的案件，君龙人寿将 5 个工作日内完成审核并及时给付保险金；一般调查案件，15 个工作日内完成案件审核；情形复杂案件，最长不超过 30 个自然日完成案件审核。

## 4、理赔争议处理机制和工作流程

若您对君龙人寿所作出的理赔决定有疑义，您可拨打君龙人寿客服热线 400-666-0123 进行消费者权益保护投诉。若您不满君龙人寿的投诉处理结果，您可拨打 12378（9:00-17:00）向当地监管机构投诉，或按照保险合同约定的争议处理方式提起仲裁或诉讼。

## 5、申请理赔时您提交必要的理赔材料，所需材料下：

（所有身故受益人均需作为申请人）

1. 保单（无纸质保单无需提供）；
2. 理赔申请书；
3. 被保险人的身份证明；
4. 申请人身份证明、与被保险人的关系证明；
5. 身故证明材料：死亡证明（如宣告死亡需提供法院出具的证明文件）、户籍注销证明、丧葬证明（户籍注销证明与丧葬证明提供其一即可）；
6. 银行卡/存折。
7. 与确认保险事故的性质、原因等有关的其他证明和资料（如门（急）诊病历、出院小结、意外事故证明、机动车驾驶证/行驶证等）。