



# 复星联合健康保险股份有限公司

FOSUN UNITED HEALTH INSURANCE Co.,Ltd.

## 线上业务服务指南

### ◇ 保全服务

#### 一、申请方式

如果您需要进行客户信息变更、保险合同内容变更、合同解除等服务，可通过以下几种方式申请：

- 1、登录我公司微信进行部分在线保全；
- 2、登录我公司官网下载《个人保险合同保全申请书》，填写书面申请并备齐保险合同、身份证明等相关资料到我公司服务柜面办理或委托他人代办。
- 3、拨打我公司全国服务统一热线进行申请；

#### 二、保全项目所需材料清单

如您需提出保全申请，请您对照下表准备保全资料

序号	保全项目	所需材料	所需材料列表
2	解除合同	1、2、8、12、13	1、个人保险合同保全申请书
3	新增附加险	1、2、3、7、8（如需5、14、15）	2、投保人有效身份证明（释义①）
4	附加险解除合同	1、2、8	3、被保险有效人身份证明（释义①）
5	保单贷款	2、3、8、11	4、受益人有效身份证明（释义①）
6	保单还款	2、8、11	5、有效关系证明或有效监护证明（释义②）
7	保单复效	1、2、3、7、8（如需5、14、15）	6、授权委托书
8	补充告知	1、2、3、7、8（如需5、14、15）	7、健康及财务告知
9	减额交清	1、2	8、银行卡及存折（活期）
10	减少保额	1、2、8	9、受托人身份证明
11	增加保额	1、2、3、7、8（如需14）	10、个人税收居民身份声明

12	增加被保险人	1、2、3、5、7、8（如需14）	11、贷款还款申请书 12、发票/收费凭证客户联 13、保险合同 14、其他证明材料 15、监护人身份证明 16、职业证明  <b>释义：</b> ①有效身份证明证件：一般情况下指有效期内的身份证，军人身份证件（包括军官证、士兵证、文职军官证、离退休军人证）、武装警察身份证件、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、外国公民护照。  ②有效关系证明、监护关系证明：出生证、结婚证、独生子女证、在同一户口本上且体现监护关系的户口簿、监护关系公证书、法院判决书或村委会、街道办事处出具的关系证明，也可做为监护证明使用。
13	自垫清偿	1、2、8	
14	客户资料变更	1、2、3、5、8、14、15（视情况）	
15	客户联系方式变更	1、2	
16	缴费方式及 银行账号变更	1、2、8	
17	客户签名风格变更	1、2、3	
18	身故保险金 受益人变更	1、2、3、4（如需5、15）	
19	职业变更	1、2、3、8、16（如需5、14、15）	
20	补发合同	1、2（如需8）	
21	变更垫交选择权	1、2、3（如需5、14、15）	
22	缴费频次变更	1、2、8	
23	投保人税收申明	2、10	
24	投保人变更	1、2（原新）、3、5、8（如需14、15）	
25	缴费期间变更	1、2、8	

注：

- 1、客户需在身份证、银行卡/存折复印件上签名；
- 2、服务人员需对客户提供的有效证件原件进行核对，并在复印件上签“原件已核”字样；
- 3、业务人员代办需业务人员核对后签名并填写日期。

在特定情况下需提供的材料：

- ◆ 申请人委托他人办理保全业务时，须填写授权委托书并提供受托人身份证。
- ◆ 被保险人为未成年人时，须提供监护人身份证以及监护人与被保险人身份关系证明文件。
- ◆ 所有证件资料均须提供原件至受理人员进行核对，并留存复印件做为档案留存。
- ◆ 原投保人死亡需提供：保险合同原件、原投保人所有法定继承人身份证明原件、原投保人所有法定继承人共同签名确认的遗产继承人声明、原投保人与所有法定继承人的关系证明、原投保人死亡证明、户口注销证明。

### 三、保全服务承诺时效

(一) 保全人员自收到资料齐全、符合合同约定条件的保全申请，不涉及收付费 3 个工作日内处理完毕。

(二) 保全人员自收到资料齐全、符合合同约定条件的保全申请，涉及收付费 5 个工作日内处理完毕（注：涉及体检的，体检所需时间不计算在上述规定的期限内）。

(三) 保全申请资料不完整、填写不规范或者不符合合同约定条件，不予受理，待资料补充完整、申请填写正确后予以受理。

### ◇ 理赔服务

1、您可通过关注“复星联合健康保险”微信服务公众号，在线申请理赔。

2、申请金额小于等于 1,500 元的案件可不提供理赔申请资料原件，申请金额大于 1,500 元的案件须同步提交理赔申请资料原件。

3、理赔申请资料原件具体递交方式可按照保险公司发送的短信指引操作。

4、理赔提交申请成功后，可能存在材料上传不清晰或者遗漏的情况，请及时关注保险公司发送的短信通知并在微信公众号上补充上传。

5、理赔案件处理流程为“报案—立案—审核—结案—转账支付”，理赔进度也可在微信公众号上查询。

### ◇ 其他咨询

我公司全国服务统一热线为 4006-11-7777。

我公司官方微信公众号【复星联合健康保险】在线咨询、在线投诉。

再次感谢您的信任与支持！我公司将竭诚为您提供专业、优质的服务。