



大家保险 | 人寿保险

## 保险公司信息披露内容

### 合作保险公司名称

大家人寿保险股份有限公司山东分公司

### 合作信息披露

- (1) 合作起止时间： 2023 年 10 月 28 日 —至今
- (2) 合作范围： 保险产品代理销售

### 公开信息披露网址

<https://life.djbx.com/col/col887/index.html>

### 服务信息披露

全国统一客户服务电话： 95569

### 在线服务访问方式

官方 APP 名称： 大家保险 APP

微信公众服务号： 大家人寿官微

## 电子保单查询验真方式

登陆公司官方网站 (<https://life.djbx.com/>) → 【服务中心】进行电子保单/批单下载或电子保单/批单验真。

## 理赔服务指南

### 声明:

本指南仅供客户理赔报案申请参考,并非保险合同的补充事项,任何情形下本指南均不作为赔付依据,当本指南与保险合同发生冲突时,则以保险合同约定为准。

受客观因素的影响,理赔个案之间存在差异,故本指南并不涵盖所有特殊案件,请以本公司理赔部门解释为准。

### 尊敬的客户:

为确保您的正当权益,在办理申请理赔之前请您仔细阅读以下内容:

#### **(一) 如何办理理赔**

**当您不幸发生保险责任事故后,通过哪些方式可以向大家人寿保险股份有限公司(以下简称“大家人寿保险”)报案?**

- (1) 通过大家人寿官微进行线上理赔报案
- (2) 就近的服务网点柜台
- (3) 拨打我们的全国 24 小时客户服务电话 95569

(4) 通过您的寿险代理人或保单服务人员

### **报案必须提供的信息大致有哪些？**

(1) 出险人姓名、证件类型、证件号码、保险单号码、联系方式，事故经过（包括事故发生的时间、地点、原因、经过，治疗医院、治疗情况、目前状况等）。

(2) 报案人姓名、性别、联系电话等。

### **如何获得理赔申请相关单证？**

(1) 向您的保单服务人员索取；

(2) 请登陆我司官方网站 <http://life.djbx.com/col/col254/index.html>，下载《理赔申请书》等理赔单证。

### **如何申请理赔？**

(1) 大家人寿官微：通过大家人寿官微，根据引导填写理赔申请信息并提交理赔申请所需资料。

(2) 柜面申请：直接到公司柜台办理理赔申请。

(3) 委托申请：委托自己的代理人、保单服务人员或其他人员代为办理理赔申请，须亲笔填写《理赔申请书》中的《授权委托书》内容，并提交您本人和受托人的身份证明等相关证明文件。

(4) 邮寄申请：打印并完整填写《理赔申请书》后，与理赔申请所需资料一起邮寄至保险公司办理理赔申请。

### **哪些人有权申请理赔并填写《理赔申请书》？**

(1) 申请门急诊医疗保险金、住院医疗保险金、住院补贴保险金、重大疾病保险金、伤残保险金、生育保险金的，申请人为被保险人本人；

(2) 若被保险人不幸身故，申请人为受益人；

(3) 申请人为未成年人（18周岁以下）或申请人不具备完全民事行为能力的，由申请人的法定监护人代为填写。

### **填写申请给付事项应该注意什么？**

(1) 您应尽量完整提供被保险人信息，以便我们确认出险人身份；

(2) 您应尽量完整准确提供申请人信息，以便我们确认您具有领取理赔款的权益；

(3) 请您务必填写正确的手机号码，我们在理赔过程中将发送理赔进度的短信提醒同时在理赔结束后以短信的方式通知您理赔结果；

(4) 请选择您要申请的申请给付事项，并填写相应的合同号；若您本次申请的事项不在勾选栏位中，请勾选“其他”并填写申请事项；对于多个险种同时申请理赔，您可以同时勾选多个事项。

### **填写保险金领取方式应该注意什么？**

(1) 理赔保险金仅能通过转账给付；

- (2) 银行账户须为 I 类卡账户，不能存在转账受限情形；
- (3) 请完整填写开户银行名称及详细信息（包括开户分行及支行信息），以免造成转账失败；
- (4) 未成年人或不具备完全民事行为能力的可由其法定监护人代为领取；
- (5) 由于受到各转账银行以及所在地区的限制，理赔保险金到账时间可能不同。

### **理赔申请中相关疑问如何咨询？**

您可以咨询您的保单服务人员，或拨打保险服务热线 95569 以获得详细的信息。

申请理赔时应准备哪些申请资料？

以下材料为您办理理赔申请时所需的基本材料，但由于保险事故的具体情况不同，本公司可能还会需要您提供一些与本次理赔相关的其他材料，如果需要，本公司理赔部门会及时与您取得联系。

### ◆理赔申请应备材料

申请材料	门急诊	住院医疗	住院 (含手术) 补贴	重大疾病	疾病身故	意外身故	疾病残疾	意外残疾
理赔申请书	√	√	√	√	√	√	√	√
保险单 (电子保险单免费提供)	○	○	○	√	√	√	√	√
被保险人有效身份证件	√	√	√	√			√	√
受益人有效身份证件					√	√		
受益人与被保险人关系					√	√		
法定继承人声明					√	√		
门急诊手册	√	√	√	√	○	○	○	○
出院小结		√	√	√	○	○	○	○
相关医学检查报告单	○	○	○	√	○	○	○	
医疗费收据	√	√	√	○				
医疗费用结算明细清单	√	√						
处方	√							
诊断证明	√	√	√	√	○	○	√	√
手术记录			○	○				
意外事故证	○	○	○			√		√
死亡证明书					√	√		
户籍注销证					√	√		
鉴定报告				○			√	√
委托授权书、受托人身份证件	○	○	○	○	○	○	○	○
转账授权书、银行存折复印件	○	○	○	○	○	○	○	○

**注：**

√ 表示：申请人必须提供的材料；○表示：根据具体保险事故涉及

材料情况，需申请人提供的材料。所有证明材料应为原件，如只能提供复印件的，应先将原件交理赔人员审核（除外医疗发票已在其他单位报销或赔付处理，支付单位在复印件上写明已赔付金额并加盖公章）；涉及境外材料的，需提供我国驻该国使领馆出具的认证书及翻译材料。

## （二）理赔流程

### 1.线上理赔流程

关注“大家人寿官微”公众号→点击“享服务”→点击“我的服务-理赔”→按页面指引完成自助理赔报案申请

### 2.柜面理赔流程

发生保险事故后，请按照理赔服务指南准备完整理赔申请资料，下载并填写理赔申请书（也可至公司营业网点柜面索取单证并填写）。



请至公司营业网点柜面提交完整理赔申请资料，如材料不齐全，我们将联系您补充提交。



我们将在合同约定时效内快速完成审核，并在审核确认赔付后及时向您指定账户支付保险金。

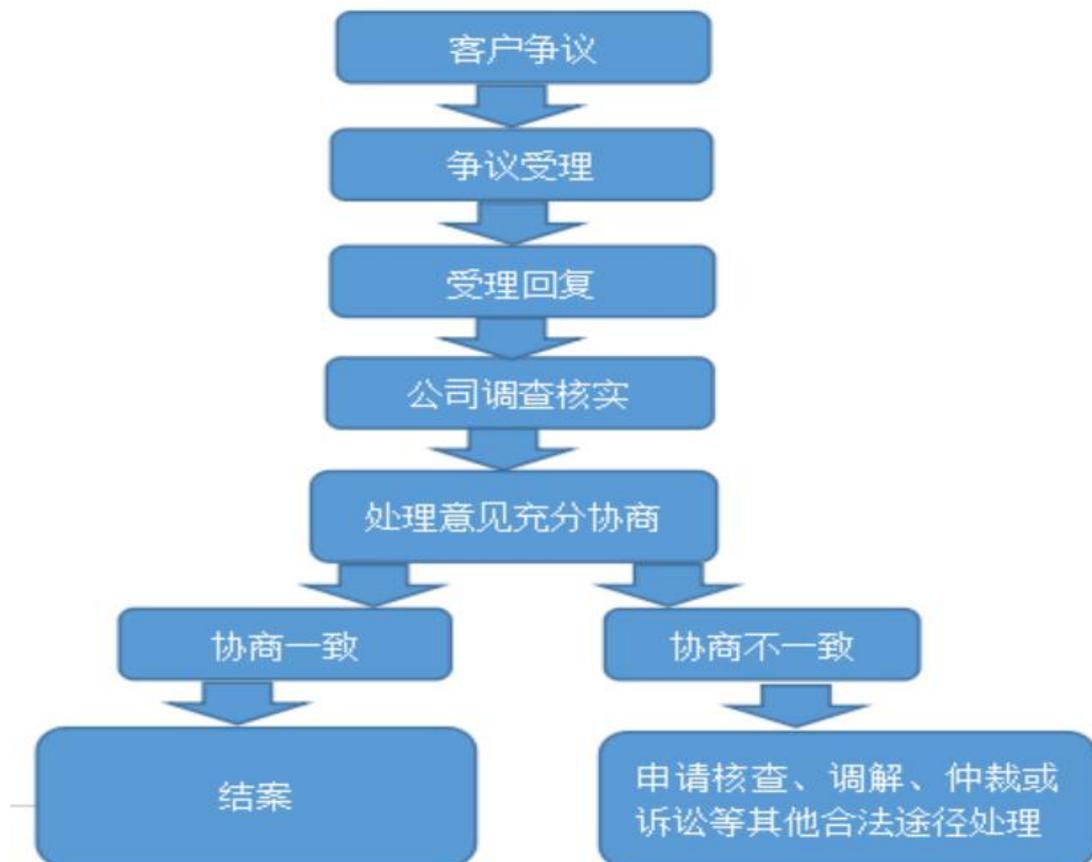
### 3.委托理赔流程

发生保险事故后，请按照理赔服务指南准备完整理赔申请资料，下载打印并填写理赔申请书（含授权委托书）。

请将完整理赔申请资料提交至保单服务人员，由保单服务人员代为提交至保险公司，如材料不齐全，我们将联系您补充提交。

我们将在合同约定时效内快速完成审核，并在审核确认赔付后及时向您指定账户支付保险金。

#### 4. 理赔争议处置机制及流程



### (三) 理赔服务时效

1. 本公司接收到报案通知后，将在 1 个工作日内一次性给予理赔指导。
2. 在接收到您的赔偿或者给付保险金请求后，如有关证明和资料不完整，我公司将在 2 个工作日内一次性通知您补充相关资料。
3. 在接收到您的赔偿或者给付保险金请求及完整材料后，本公司将在 5 个工作日内作出核定；如遇复杂情形，可将核定期限延展至 30 日。

### 投诉方式

1. 来电投诉：全国统一客户服务电话 95569 转 3 转 0。
2. 官微小程序：大家人寿官微-享服务-投诉与建议。
3. 官方网站：使用在线客服功能提出投诉与建议。
4. 来访投诉：详见官网公布的各分公司地址信息。
5. 邮件投诉：将投诉材料发送至邮箱 [djlife-service@djbx.com](mailto:djlife-service@djbx.com)。
6. 传真或来信投诉：将投诉材料传真或邮寄至公司分支机构。

### 省级分支机构与落地服务机构（自治区、直辖市、计划单列市）

序号	机构名称	办公地址
1	安徽分公司	安徽省合肥市蜀山区长江西路 200 号置地投资广场 1205-1211 室、1301-1304 室
2	北京分公司	北京市朝阳区东三环中路 55 号楼 5 层 601、602、603、605，20 层 2303
3	广东分公司	广州市天河区林和西路 9 号 1901 房，1902 房，1916 房，3709 房，3710 房

4	河北分公司	河北省石家庄市桥西区南小街10号金世界商贸区金智大厦8层、10层 1001、1008、1009室
5	河南分公司	河南自贸试验区郑州片区（郑东）康宁街76号3号楼603-606、703-708、 1101-1104号
6	黑龙江分公司	黑龙江省哈尔滨市道里区丽江路2586号AB栋A区12层1-3号、5-7号
7	湖南分公司	湖南省长沙市雨花区人民中路152号嘉熙中心22楼2201-2203、2207-2213 室
8	湖北分公司	湖北省武汉市江汉区青年路169号ICC环贸中心A塔901-905、907、908、 1006-1007
9	吉林分公司	吉林省长春市南关区人民大街10606号东北亚国际金融中心三号楼二楼
10	江苏分公司	南京市鼓楼区山西路7号银河国际广场大厦23层、28层A座B座C座
11	江西分公司	江西省南昌市红谷滩区会展路135号中顺大厦23层2301、2302、2303室
12	辽宁分公司	辽宁省沈阳市沈河区友好街10号（东北世贸广场I区）42层01、02、03、 06B、07A、07B、08单元
13	山东分公司	山东省济南市市中区顺河东街66号（银座晶都国际1号楼）
14	山西分公司	山西省太原市小店区亲贤北街79号太原茂业中心1001、1002、1005、1008、 1102A、1103、1104、1106室
15	上海分公司	上海市浦东新区浦电路360号10楼B、C单元
16	深圳分公司	深圳市福田区莲花街道益田路西、福中路北新世界商务中心3301-3310
17	四川分公司	中国（四川）自由贸易试验区成都市高新区万象南路669号1栋佳辰国际 中心B座15层1502号、16层
18	天津分公司	天津市河西区江西路与合肥道交口西南侧富润中心1-901, 902, 903, 904, 905, 906, 907
19	浙江分公司	浙江省杭州市上城区解放东路37号财富金融中心2幢3101-3102、 3104-3108室

公司信息披露网址 <https://life.djbx.com/col/col887/index.html>

提示大家人寿保险股份有限公司将及时更新上述信息，如遇未能更新情况，请访问官网进行查询。官网地址 <https://life.djbx.com/>