

E化理赔线上操作流程简介

一、登录方式一：微信公众号

二、登录方式二：中国人寿寿险APP

三、具体操作流程

四、注意事项

登录公众号申请

登陆微信，点击“**通讯录**”
进入“**公众号**” 点击右上角
“+”



在屏幕顶部搜索输入框中输入“**中国人寿股份大连市分公司服务号**”，点击搜索



选择“**关注**”该公众号，点击“**进入公众号**”即可。



登录公众号申请



进入公众号后，选择“**国寿服务**”，点击“**微信理赔**”，弹出“**微理赔**”消息，

点击“**微理赔**”显示“**登录中国人寿寿险APP**”，如果没有账号，请选择“**立即注册**”，注册成功后直接登陆即可。

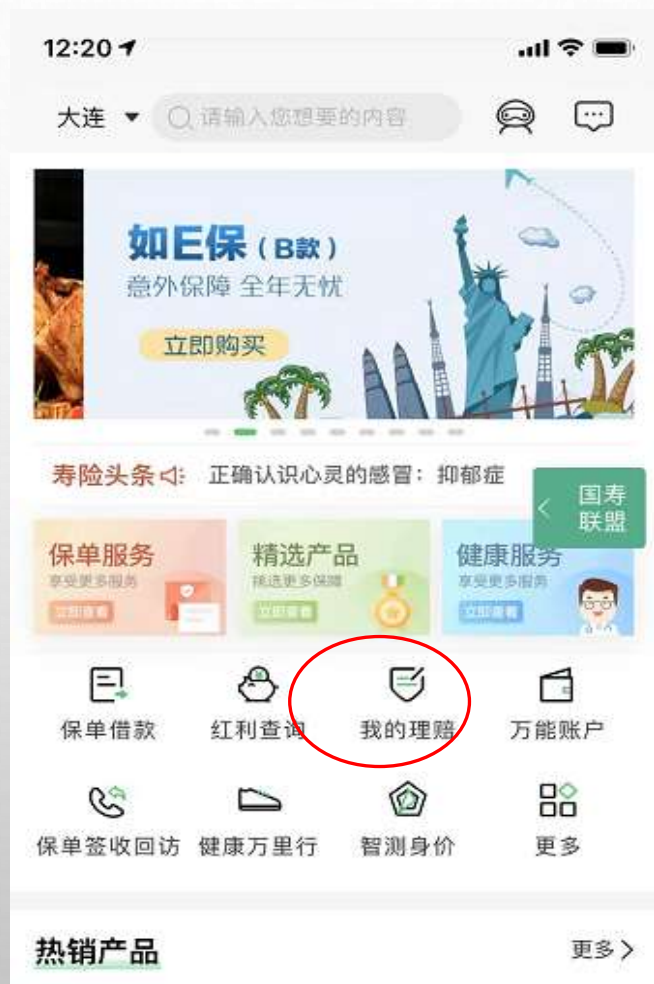


登录APP申请

扫码下载并打开
中国人寿寿险APP



如图中进入界面后，
选择“我的理赔”



随后弹出“登陆/注册”界面
注册成功后直接登陆



操作流程—报案人信息

一、登入成功后，选择“我要报案”



进入右下图界面，报案人信息自动填充，选择“与出险人关系”。



操作流程一出险人信息

填写“出险人信息”中的
“姓名” “证件类型” “证件号码”
系统自动填充“性别”及“出生日期”



中国移动	14:47	32%
< 返回	个人理赔	
*出生日期	1986-09-03	>
*联系方式	13998597221	+0086
*与出险人关系	子女	>
出险人信息		
*出险人姓名	王洋	
*证件类型	身份证	>
*证件号码	152102198609030023	
*性别	女	>
*出生日期	1986-09-03	>
联系方式	请输入	+0086
Email	请输入	
出险信息		
*出险日期	请选择	>
*出险地点	请选择	>

操作流程—出险信息

依照界面中显示的项目选择

“出险日期”、“出险地点”、
“申请事项”、“出险原因”和
“服务地点”，依次下拉选择即可。

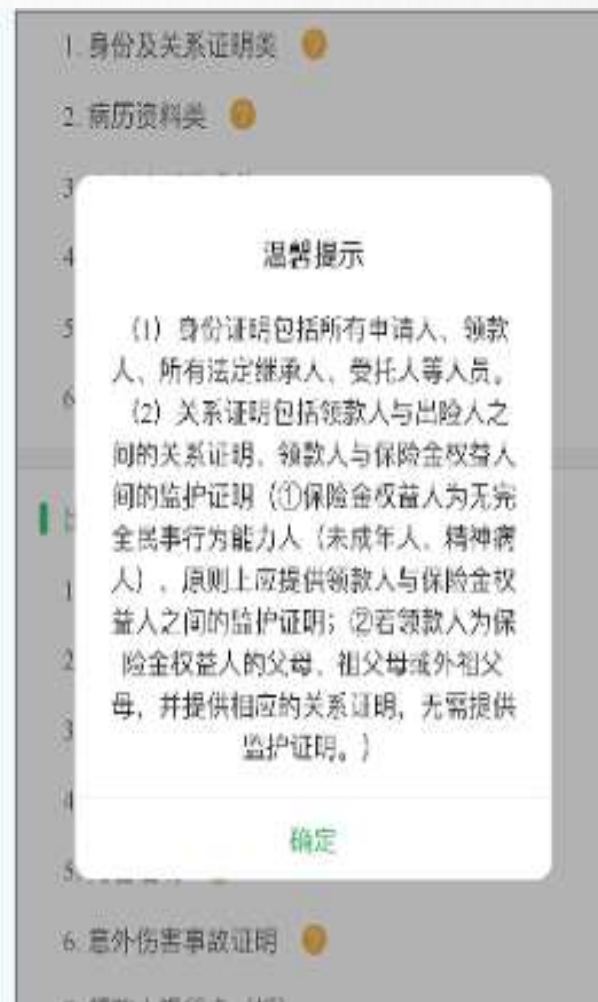
注意：

“服务地点”都选择“大连”。



操作流程—出险信息

温馨提示：“出险原因”处有个“？”号，点击可查看“理赔须知”，其中可查询到不同的申请事项和出险原因对应所需提交的申请资料种类。



操作流程—账户信息

“收款账户” 可以通过OCR识别上传或手工录入

注意：

如果账号不清晰会导致识别错误，识别后需要检查账户信息是否正确，如识别不正确可以手工修改，再点击下一步。

提供账户必须为借记卡（优先选择五大行卡）或存折账户。

如出险人为未成年人，则需提供监护人账户。



操作流程—“CRS”调查

上述页面操作完毕，输入“**验证码**” 点击“**下一步**” 进入“**CRS**”调查，根据客户实际情况填写。

“CRS”相关：

“本人仅为中国税收居民”是指本人只符合中国税收居民条件，即：指只是在中国境内有住所，或者无住所而在境内居住满一年的个人，不是非居民，也不是“既是中国税收居民又是其他国家（地区）税收居民”。

在中国境内有住所，或者无住所而一个纳税年度内在中国境内居住累计满一百八十三天的个人，为**居民**个人。

在中国境内无住所又不居住，或者无住所而一个纳税年度内在中国境内居住累计不满一百八十三天的个人，为**非居民**个人。

中国移动 15:32 24%

< 返回 个人理赔

请您完成个人税收居民身份声明登记 ?

根据国家税务总局、财政部、中国人民银行、中国银行业监督管理委员会、中国证券监督管理委员会、中国保险监督管理委员会联合发布的《非居民金融账户涉税信息尽职调查管理办法》的相关规定，需要您做非居民金融账户涉税信息的尽职调查，请您配合填写以下内容：

姓名： 王洋

本人声明：

1. 仅为中国税收居民

2. 仅为非居民

3. 既是中国税收居民又是其他国家(地区)税收居民

完成

操作流程—电子签名

“CRS” 身份选择后进入“**客户签名**”项，选择“**请签名**”进行电子签名确认，签字后选择“**确定**”然后返回上个页面后，出现电子签名再点击“**提交**”。

个人税收居民身份声明登记

根据国家税务总局、财政部、中国人民银行、中国银行业监督管理委员会、中国证券监督管理委员会、中国保险监督管理委员会联合发布的《非居民金融账户涉税信息尽职调查管理办法》的相关规定，需要您做非居民金融账户涉税信息的尽职调查。

姓名 王洋

本人声明 仅为中国税收居民

授权书：本人声明上述信息属实，谨此授权凡知道或者拥有任何有关被保险人及其他情况的任何医生、保险公司、其他机构或人士，均可将所需的有关资料提供给贵公司。

请您确认信息无误后，在客户签名栏中签字。

客户签名 **请签名**

提交

请签名

< 返回 客户签名 **确定**

王洋

提交

个人税收居民身份声明登记

根据国家税务总局、财政部、中国人民银行、中国银行业监督管理委员会、中国证券监督管理委员会、中国保险监督管理委员会联合发布的《非居民金融账户涉税信息尽职调查管理办法》的相关规定，需要您做非居民金融账户涉税信息的尽职调查。

姓名 王洋

本人声明 仅为中国税收居民

授权书：本人声明上述信息属实，谨此授权凡知道或者拥有任何有关被保险人及其他情况的任何医生、保险公司、其他机构或人士，均可将所需的有关资料提供给贵公司。

请您确认信息无误后，在客户签名栏中签字，并完成提交。

客户签名 **王洋**

提交

操作流程—电子回单

提交完成后，页面及出现“电子回单”，向下拖拽至最下端，点击“下载电子回单”，即可将“电子回单”保存至手机相册当中。

注意：

电子回单正常为自动上传，为防止系统不稳定的情况，请客户务必下载电子回单保存至手机相册中，以便事后上传。

4G 0.7K/s 14:24 HD 65%

返回 个人理赔

收款账户

户名

开户银行 中国农业银行

银行卡号

个人税收居民身份声明登记

根据国家税务总局、财政部、中国人民银行、中国银行业监督管理委员会、中国证券监督管理委员会、中国保险监督管理委员会联合发布的《非居民金融账户涉税信息尽职调查管理办法》的相关规定，需要您做非居民金融账户涉税信息的尽职调查。

姓名

本人声明 仅为中国税收居民

授权书：本人声明上述信息属实，谨此授权凡知道或者拥有任何有关被保险人及其他情况的任何医生、保险公司、其他机构或人士，均可将所需的有关资料提供给贵公司。

客户签名 李克花

下载电子回单 上传理赔资料

中国人寿 CHINA LIFE

理赔服务号：2019210200900002213
申请时间：2019-09-04 14:24:48

报案人

姓名

性别

出生日期

证件类型 身份证

证件号码

与保险人关系 父母

联系电话

出险人

姓名

性别 男

出生日期

证件类型 户口簿

证件号码

出险信息

出险日期 2019-04-26

出险地点 辽宁省 大连市 中山区

出险原因 意外

申请事项 医疗垫付

理赔服务地

理赔服务地 辽宁省 天津

收款账户

户名

开户银行 中国农业银行

银行卡号

个人税收居民身份声明登记

根据国家税务总局、财政部、中国人民银行、中国银行业监督管理委员会、中国证券监督管理委员会、中国保险监督管理委员会联合发布的《非居民金融账户涉税信息尽职调查管理办法》的相关规定，需要您做非居民金融账户涉税信息的尽职调查。

姓名

本人声明 仅为中国税收居民

授权书：本人声明上述信息属实，谨此授权凡知道或者拥有任何有关被保险人及其他情况的任何医生、保险公司、其他机构或人士，均可将所需的有关资料提供给贵公司。

客户签名 李克花

操作流程—上传理赔资料

保存电子回单后，点击“上传理赔资料”，按照页面分类提示分别上传对应的理赔资料



注意: 上传的收据需要写上“人寿报销”字样+上传的当天日期+编号 (多张收据需要写上编号)
例如3张收据需写“3-1、3-2、3-3”
例: “申请中国人寿报销 2019年10月29日 3-1”

操作流程—提交资料

上传全部理赔资料后，点击“完成”即出现提交成功的字样。

返回首页进入我的理赔项目，可以查询到既往理赔申请信息。



操作流程—递交资料

申请金额5000元以下案件，免收客户理赔资料，申请金额**5000元以上**案件可通过“微信理赔” or “中国人寿寿险APP” 办理理赔，但不免收客户理赔资料，请到中国人寿的对外窗口递交理赔资料后方能进行理赔。

什么是**申请金额**？

①门诊收据：申请金额=门诊所有收据票据总金额之和。

②住院收据：自费收据：申请金额=住院收据总金额；

医保收据：申请金额=总金额-统筹金额（医保报销金额）

操作流程—注意事项

注意事项：

- 1、 “**服务地点**” 都选择 “**大连**” 。
- 2、 在OCR识别时，如果账号不清晰会导致识别错误，识别后需要检查账户信息是否正确，如识别不正确可以手工修改，再点击下一步。
- 3、 提供账户必须为借记卡（优先选择五大行卡）或存折账户。
如出险人为未成年人，则需提供监护人账户。
- 3、 **电子回单**正常为自动上传，为防止系统不稳定的情况，请客户务必**下载电子回单保存**至手机相册中，以便事后上传。**电子回单**必须上传完毕后方可进行理赔资料上传。
- 4、 上传的收据需要写上 “**人寿报销**” 字样+上传的当天日期+编号（多张收据需要写上编号）
例如3张收据需写 “3-1、3-2、3-3”
例： “**申请中国人寿报销 2019年10月29日 3-1**”



谢谢聆听

