

新华人寿保险股份有限公司

救援服务手册

(2023 版)



——重要提示——

- 本手册为新华人寿保险股份有限公司（以下简称“新华保险”）救援服务手册。为更好地提供服务，新华保险保留对本手册解释及内容变动等权利。**如发现手册内容与保险合同条款不一致，或未尽事宜，请以保险合同条款为准。**
- 本手册所述的救援服务，是为保证条款责任的履行所必需，**申请前提为，包含境外救援服务的保险产品（以下简称“本合同”）条款所指的保险责任范围及额度。**
- 本手册所述的救援服务由新华保险委托第三方“服务公司”即“安颐健康管理服务（北京）有限公司”（以下简称“服务公司”）为您提供。为了更好地提供服务，新华保险及服务公司将联合合作机构（医疗机构、公安部门、服务机构、医院、保险公司、社保部门等及其他经授权人士，凡与您的保险事宜有关的）协助进行处理。
- 本手册所述的救援服务包含紧急医疗转运、安排子女回国或原居住地、后事处理、安排亲属处理后事、24小时专线客服电话、咨询类服务和其它可提供服务，具体服务事项将在后文中予以列明，**您可以享受的服务事项以您的保险合同条款为准。**
- 您需要知道的是，**服务不等同于理赔，是新华保险为解决您的需求委托服务公司实施的服务，其本身不代表新华保险认可所服务事项及金额属于保险责任范围，最终以新华保险正式出具的理赔结论为准。**一般情况下，救援服务服务公司垫付金额以您的保额为限，若垫付金额高于新华保险最终出具的理赔赔付金额的，新华保险及服务公司有权要求您对差额部分进行偿还，您有义务配合偿还。如未偿还差额部分，将会影响您下次申请服务或引发其他法律责任。
- 新华保险依法保证数据安全和保护个人隐私，**将在您授权的范围之内合理使用并尽力保护您的个人信息。**基于提供救援服务和理赔所必需、兼顾提高救援服务和理赔质量的需要，新华保险及服务公司会就您申请的服务**向您询问或从相关机构（包括医疗机构、公安部门、服务机构、医院、保险公司、社保部门等及其他经授权人士，凡与您的保险事宜有关的）收集或通过其他方式**获取、查询、调阅、摘抄、复印您本人和/或被保险人，特定情况下含救援服务使用人（享受救援服务的被保险人或被

保险人的直系亲属，定义请见本手册正文第一章）的**身份证件的扫描件或复印件或影印件**（能够证明您和/或被保险人的身份证件：如居民身份证、居民户口簿、护照、军人证件、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、港澳台居民居住证、外国人居留证等，上述证件一般情况下仅提供一种即可，但您和/或被保险人在境外的还需提供护照）、保单信息（团体保单号、个人保单号、保单管理机构、责任起期、责任止期）、事故信息、**银行账户信息**、就医需求、**医疗记录及诊疗相关信息**在内的个人信息（我们需要根据具体的救援服务场景，确定需要向您收集的信息类型）。当被保险人或救援服务使用人为未成年人时，服务公司还需收集未成年人的**相关个人信息或子女关系证明**。境外其他医疗部门、服务机构、医院等及其他经授权人士，凡与本人保险事宜有关的，亦有权了解所取得的**医疗记录**（我们将根据具体的救援服务场景，确定具体提供的信息类型）。如果您不是使用包含境外救援服务保险产品的被保险人或救援服务使用人，您知悉并同意，您已将本手册以及相关的新华保险个人信息保护政策向被保险人或救援服务使用人披露，并已就上述文件中的个人信息处理事项获得被保险人或救援服务使用人的知情同意，新华保险及其合作机构可对被保险人或救援服务使用人的信息进行合理使用。为确保信息安全，新华保险及其合作机构应采取有效措施，并承担保密义务；您有权决定是否同意提供或授权获取相关信息。新华保险不承担因上述信息缺失导致的任何责任和损失。

- 对于**合理控制范围以外的原因**，包括但不限于自然灾害、水灾、火灾、公敌行动、战争或暴乱、罢工、政府干预、航班条件限制、任何因联合国禁运国家或主权国家的作为或不作为而导致的被认为是“不可抗力”的事由以及阻止服务公司履行职责的事由，致使延迟或未能履行服务的，新华保险及服务公司不负任何责任。
- 受全球政治及环境等因素影响，或依据客观环境、条件、现状等因素，或因不可抗力事由，服务公司存在无法提供服务的除外地区与免责条款，具体将在后文中予以列明。若客户在这些地区或因这些因素出险，服务公司承诺将尽最大努力提供服务，但您需要了解的是，受限于以上因素，服务公司最终可能无法启动服务或服务不成功。

目 录

第一章 服务指引	4
第二章 服务限制条件和责任	14
第三章 隐私政策	17
第四章 投诉、意见反馈与争议解决	23
附件一：服务授权书（样例）	24
附件二：转账授权书（样例）	26
附件三：索赔申请书（样例）	27

第一章 服务指引

投保人：与保险人订立保险合同，并按照保险合同负有支付保险费义务的人。

被保险人：享受救援服务，其财产或者人身受保险合同保障，享有保险金请求权的人。

救援服务使用人：在特定场景下，享受救援服务的被保险人的直系亲属。具体以申请的服务项目要求为准。如：“安排子女回国/原居住地”的救援服务使用人为被保险人的未满十六周岁（含十六周岁）子女；“安排亲属赴境外处理后事”的救援服务使用人为被保险人的直系亲属。

救援服务包括：

一、**专属救援服务：**紧急医疗转运（包括安排就医、转院治疗、转运回国或原居住地）、安排子女回国或原居住地、后事处理（包括运送遗体回国或原居住地、火化并运送骨灰回国或原居住地、就地安葬）、安排亲属处理后事、24小时专线客服电话。（**具体责任名称及责任范围以您的保险合同为准**）

二、**附加增值服务：**咨询类服务（包括旅行信息咨询、大使馆或领事馆信息咨询、旅行目的地风险信息咨询、介绍当地翻译服务、紧急电话翻译服务、紧急口讯传递和文件递送、电话医疗咨询、证件遗失援助、行李延误或遗失援助）和其它可提供服务（紧急法律援助、医疗机构介绍和建议、递送必需药物和医疗用品、医疗费用担保和垫付）。

现将相关服务申请条件、服务申请流程、服务内容介绍如下：

（一）服务申请条件

本救援服务提供的客户范围主要包含以下四类：

1. 若您的保险责任范围包含境外，且保险条款在【救援服务特别约定】项中记载：“被保险人在境外因遭受意外伤害或发生本合同所指的突发性疾病后，需要专业救援机构提供下列服务，并因此向该专业救援机构支付服务费用的，本公司按下约定给付救援服务费用。”当您在境外发生保险事故需要专业救援机构提供救援服务时，您可以申请本救援服务。

2. 若您的保险责任范围包含境外，且保险条款在【救援服务费用特别约定】项

中记载：“在本合同保险期间内，被保险人因遭受意外伤害或发生本合同所指的突发急性病后，在经专业救援机构认可的情形下，本公司通过专业救援机构提供下列救援服务，并因此向该专业救援机构支付服务费用的，本公司按下列约定给付救援服务费用。”当您在境外发生保险事故需要专业救援机构提供救援服务时，您可以申请本救援服务。

3. 若您的保险责任范围包含境外，且保险条款在【救援服务保险金】项中记载：“在本合同保险期间内，被保险人在旅行期间因遭受意外伤害或发生本合同所指的突发急性病后，在经专业救援机构认可的情形下，本公司通过专业救援机构提供下列救援服务，并因此向该专业救援机构支付服务费用的，本公司按下列约定给付救援服务保险金。”当您在境外发生保险事故需要专业救援机构提供救援服务时，您可以申请本救援服务。

4. 若您的保险责任范围包含境外，且保险条款在【保险事故通知】项中记载：“在本合同保险期间内，被保险人在境外发生保险事故需紧急救援时，应立即拨打本公司指定的专业救援机构电话联系救援机构，并由专业救援机构安排紧急救援和治疗。在异常紧急情况下，被保险人因健康状况或通讯条件等不可抗力原因导致其无法及时联系专业救援机构，应在条件许可时立即联系并由专业救援机构安排后续的紧急救援和治疗。”当您在境外发生保险事故需紧急救援时，您可以申请本救援服务。

（二）服务申请流程

第一步：提出需求

当您发生保险合同约定的保险事故需要申请本手册配套的救援服务时，请拨打新华保险全国统一客服电话 95567 提出需求。后续环节具体分为两类：

（1）如您的服务需求为专属救援服务：新华保险将转办给服务公司客服，服务公司客服在核实您的客户身份后，将记录您的需求并转办专岗跟进。

（2）如您的服务需求为附加增值服务：

1) 如您的服务需求为咨询类或资源介绍类的，由服务公司救援坐席直接回复或者安排介绍相应的服务资源。

2) 如您的服务需求是理赔赔付相关或者会产生案件服务费用的案件（医疗费用担保和垫付等），新华保险将转办给服务公司客服，服务公司客服在核实您的客户身份后，将记录您的需求并转办专岗跟进。

第二步：记录需求

针对专属救援服务和与理赔赔付相关或者会产生案件服务费用的附加增值服务（医疗费用担保和垫付等），服务公司客服在核实您的客户身份无误后，会如实记录您的需求，并视情况转办给服务公司运营专员进行协助。主要包含两种情况：

(1) 您未发生实际救援需求，仅仅对于救援服务或医疗费用担保垫付等进行咨询的情况：将由救援坐席直接解答。

(2) 您已发生实际救援需求，需要申请救援服务或医疗费用担保垫付等的情况：救援坐席将如实记录您的情况和需求，同时告知您申请服务需提供的材料，并转办给服务公司运营专员进行处理。

第三步：材料收集

服务公司在记录您的需求后，将联系您介绍整体服务流程及重要事项，并协助您完成服务申请及后续申请审核所必须的材料收集（详见下表）。

序号	材料名称	形式要求
1	<p>被保险人、救援服务使用人身份证件（如居民身份证、居民户口簿、护照、军人证件、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、港澳台居民居住证、外国人居留证等，上述证件一般情况下仅提供一种即可，但被保险人或救援服务使用人在境外的还需提供护照，具体涉及的个人信息类型，例如证件号码等，以您提供的证件上的记载为准）的扫描件或影印件或复印件</p> <p>注：被保险人、救援服务使用人为无或限制行为能力人时需要补充提供其监护人身份证件及监护关系证明</p>	原件或扫描件或影印件或复印件
2	<p>申请前认可医院专科医生出具的疾病诊断书原件、门/急诊病历扫描件、出院小结或完整病历原件、必要病理检验、</p>	

	血液检验及其他科学方法检验报告原件、药品处方扫描件	
3	事故报告、警方报告、医疗死亡证明、民政死亡证明、公证书等与确认保险事故的性质、原因、伤害程度等有关的其他证明和资料原件	
4	服务授权书（请见本手册附件）原件	

为保障您的权益，请您予以配合提供。

由于您提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的上述资料，而导致本服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由您自行承担。

第四步：提出申请

服务公司在如实并完整的收集到您的材料后，会根据您现在的情况，初步判断是否属于保险责任，在初步判断属于保险责任范围后，会针对您的个体情况，为您准备具体服务计划方案和报价。服务公司在准备完毕服务计划和报价后，向新华保险理赔联系人申请服务授权。

第五步：申请审核

新华保险会就服务公司协助您提出的申请进行审核，审核事项包括初步判断保险责任、审核服务方案、审核方案报价等。如理赔联系人初步判断符合保险责任并予以授权（该行为仅为更好地服务，并不等于理赔结论），服务公司将正式启动救援服务。如理赔联系人判断不符合保险责任，或根据现有材料无法认定保险责任，无法进行授权，服务公司将向您告知审核结论并解释。如需进一步解释说明，由新华保险理赔联系人负责跟进处理。

第六步：提供服务

对于审核通过的服务申请，服务公司将按照制定好的服务计划方案在本手册服务内容的范围内为您提供服务。具体服务项目释义详见下述服务内容。

上述服务全程由服务公司提供或由服务公司安排第三方提供，服务过程中涉及的费用，一般由服务公司代替您进行垫付（费用发票将由服务公司收取），但应以您的合同剩余保险金额为限。对于超出您的保险金额的部分，服务公司将需要您预付服务费才能进行下一步处理。

第七步：申请理赔

服务结束后，服务公司将按照新华保险理赔签收标准，协助您备齐理赔申请材料，由对本合同具有保险金请求权的人申请理赔（理赔款中由服务公司先行垫付的部分由服务公司进行领取）。同时，您需要补充以下纸质材料，以便服务公司收取及办理后续理赔：

①被保险人、救援服务使用人身份证件原件（出示后退还）及复印件（被保险人为无或限制行为能力人时需要补充提供其监护人身份证件及监护关系证明复印件）；

②签署完善的同意服务公司后续领取保险合同理赔款的《转账授权书》原件；

③签署完善的《索赔申请书》原件。

上述《转账授权书》、《索赔申请书》文件样式请见本手册附件。

（三）服务内容

【专属救援服务】

1. 紧急医疗转运

1) 安排就医

客户遭受意外伤害或发生本合同所指的突发性疾病时，服务公司可通过授权医生根据其专业知识向客户提供医疗咨询，指导客户到其认为最合适的医院就医，但服务公司不能替代当地急救机构实施现场急救及运送。

经授权医生认可，新华保险承担当地急救机构运送被保险人到医院而发生的合理的运送及施救费用（包括运送费、担架费、运送工具内的急救医疗费等），但应以客户的合同剩余保额为限。

2) 转院治疗

若授权医生认为客户病情需要，且当地医院条件不能保证客户得到充分的救助时，以在事发当地能够提供的最合适的方式为限，服务公司可安排医疗设备、运输工具及随行医护人员，将客户转运至授权医生认为更适当的医院接受治疗，新华保险承担服务公司运送客户转院治疗而发生的合理的运送费用，但应以客户的合同剩余保额为限。

3) 转运回国/原居住地

在对客户的治疗措施结束后，或授权医生认为客户的病情或伤势已稳定可以运送回国时，服务公司可安排客户乘坐普通航班（经济舱）或以其他经济的交通方式返回境内或原居住地（具体是返回境内，还是返回原居住地以您的保险合同记载为准）。若您的保险合同记载为转运回国，新华保险承担服务公司运送客户返回境内而发生的合理的运送费用，但应以客户的合同剩余保额为限；若您的保险合同记载为转运回原居住地，新华保险承担服务公司运送客户返回原居住地而发生的合理的运送费用，但应以客户的合同剩余保额为限。在此情况下，尽量使用客户原先购买的返程票。

对于以上 3 项紧急医疗转运服务，服务公司或其授权代表根据该客户身体状况或治疗需要，并参考医生建议，有权决定运送和送返手段和运送目的地。运送和送返手段包括配备专业医生、护士和必要的运输工具。运输工具可能包括空中救护机、救护车、普通民航班机、火车或其他适合的运输工具。服务公司认为转运的行为将有损于病人或机组人员的健康、安全或者会违反当地法律法规的要求时，服务公司保留权利不提供该医疗转运服务。

服务公司对以下情况导致的转运失败不负责，包括但不限于：由中风或不可控制的身体状况导致的转运失败、飞行条件或地方性法规或监管机构阻止导致服务公司提供的服务失败。

除非在异常紧急的情形之下，即：客户本人因健康状况需急救而无法与服务公司立即联系，客户均应在发生急难援助时立即通知服务公司。只要客户意识清醒或有陪同家属一同旅行，服务公司应在客户住院后的 24 小时以内得到通知。

以上服务需得到新华保险书面授权，在新华保险分公司确认服务方案和报价后，服务公司提供上述服务。服务公司仅提供服务安排，所有费用均由新华保险承担，但应以客户的合同剩余保额为限。

2. 安排子女回国/原居住地

客户因遭受意外伤害或发生本合同所指的突发性疾病，而其随行未满十六周岁（含十六周岁）子女无人照料时，服务公司可安排其未成年子女经最近途径的单程经济舱机票或其他经济的交通方式返回境内，并承担返回境内的相关费用。

以上服务需得到新华保险书面授权，在新华保险分公司确认服务方案和报价后，服务公司提供上述服务。服务公司仅提供服务安排，所有费用均由新华保险承担，但应以客户的合同剩余保额为限。

3. 后事处理

当客户在境外因遭受意外伤害事故或突发急性病导致身故，服务公司将按照客户近亲属的要求安排以下服务：

1) 运送遗体回国或原居住地

服务公司在遵照运送地政府和承运人规定的前提下，安排使用普通航班（经济舱）或服务公司认为合适的其他交通工具将客户遗体运送回国或原居住地（具体是转运回国，还是转运回原居住地以您的保险合同记载为准），新华保险承担因此发生的遗体运送费用。

2) 火化并运送骨灰回国或原居住地

服务公司安排客户遗体在事发地的火化，并遵照运送地政府和承运人规定的前提下，安排用普通航班（经济舱）或服务公司认为合适的其他交通工具将使用骨灰盒盛装的客户骨灰运送回国或原居住地（具体是转运回国，还是转运回原居住地以您的保险合同记载为准），新华保险承担火化费用及骨灰运送费用。火化费用以火化地普通丧葬标准为准。

3) 就地安葬

在符合中国及当地法律规定的前提下，服务公司可以协助安排客户的遗体就地安葬，新华保险承担与就地安葬相关的费用（不包含购买墓地费用及任何宗教仪式的相关费用）。

以上服务需得到新华保险书面授权，在新华保险分公司确认服务方案和报价后，服务公司提供上述服务。服务公司仅提供服务安排，所有费用均由新华保险承担，但应以客户的合同剩余保额为限。

4. 安排亲属赴境外处理后事

客户因遭受意外伤害或发生本合同所指的突发性疾病身故，且无近亲属为其处理后事的，服务公司可以安排一位客户直系亲属前往中国境外处理后事，新华保险通过服务公司承担该客户直系亲属自出发地至处理后事时客户所在地的普通航班（经济舱）的费用及不超过3晚的经济型酒店的住宿费用（不包含洗衣费、酒店客房服务费、电话费、邮费）。

以上服务需得到新华保险书面授权，在新华保险分公司确认服务方案和报价后，服务公司提供上述服务。服务公司仅提供服务安排，所有费用均由新华保险承担，但应以客户的合同剩余保额为限。

5. 24小时专线客服电话

服务公司为新华保险开通7*24小时中英文援助热线，提供与本协议约定服务内容相关的中英文报案服务。

【附加增值服务】

6. 旅行信息咨询

客户可在旅行前和旅行中联络服务公司获得护照和签证要求、当地疫苗接种的要求和需要、天气、当地语言、汇率等基本旅行信息。

7. 大使馆、领事馆信息咨询

服务公司可提供中国驻目的地国家大使馆、领事馆的电话、地址及目的地国家驻中国大使馆、领事馆的电话、地址。

8. 旅行目的地风险信息咨询

应客户的要求，服务公司将会在客户旅行前，提供有关目的地的风险信息，包括安全、健康、防疫以及天气状况是否利于出行等方面的信息。

9. 介绍当地翻译服务

服务公司可协助介绍当地翻译，包括地址、电话和工作时间等信息，但雇佣翻译的费用需由客户承担。

10. 紧急电话翻译服务

客户在境外遇紧急情况时，可拨打服务公司电话，得到紧急的电话翻译服务。

11. 紧急口讯传递和文件递送

如果客户或其家属发生紧急情况，可要求服务公司将情况尽快通知其家属或本人等。在客户要求时，服务公司将协助安排将紧急文件递送给客户的亲友或同事，费用需由客户承担。

12. 电话医疗咨询

当客户身体不适或遇到紧急医疗状况，可拨打服务公司电话得到服务公司医生的医疗咨询服务。该电话咨询仅作为建议，不作为诊断依据。

13. 证件遗失援助

当客户搭乘商业航班时，如在途中丢失证件，服务公司可介绍相关部门如航空公司、海关等，以协助客户找回行李。若有费用发生，发生的费用由客户承担。

14. 行李延误、遗失援助

当客户搭乘商业航班时，如在途中丢失或延误行李，服务公司可介绍相关部门如航空公司、海关等，以协助客户找回行李。若有费用发生，发生的费用由客户承担。

15. 紧急法律援助

服务公司可以根据新华保险的需求，为新华保险及新华保险客户提供律师或法律从业者推荐服务。这些信息介绍基于服务公司对该地理区域内法律服务状况和可供推荐律师或法律从业者的了解和最佳判断。服务公司不担保此法律服务的质量，也不对由此法律服务造成的后果负责。对第三方律师或法律从业者的最终选择权在新华保险或客户自己。除紧急法律援助服务费，境外机构、律师、法律从业者等第三方费用需由新华保险或新华保险客户承担。

16. 医疗机构介绍和建议

根据客户要求及其病情等，服务公司可介绍并推荐当地的尽可能符合治疗要求的且与服务公司有合作关系的医疗机构（医院、诊所、牙医等，包括名称、地址、电话、专长、工作时间等）。服务公司并不能保证第三方服务提供者的服务质量，而且选择第三方服务提供者的最终决定权在于客户本人。服务公司不承担任何就诊或治疗费用。

17. 递送必需药物和医疗用品

在有医疗必要的情况下，服务公司将尽力协助安排为客户递送该客户护理、治疗所必需的而在该客户所在地无法获得的药物、药品及医疗用品。药物、药品或医疗用品的递送须遵守当地的法律规定。

前述药物、药品及医疗用品的成本及其递送的费用需由客户自行承担。服务公司将尽力在最短的时间内递送该药物及医疗用品，但服务公司不对运输公司的运输时间负责，也不确保能获得所需的药物或医疗用品。

18. 医疗费用担保和垫付

当客户因遭受意外伤害事故或突发急性病需要住院治疗时，且就诊医疗机构为与服务公司有合作关系的医疗机构，服务公司在接到新华保险的书面授权同意后，将代表新华保险为客户住院期间的医疗费用提供担保或垫付，在符合保密及授权条件和可能的情况下，对客户住院期间的医疗情况进行跟踪监控。新华保险授权同意时应明确客户所持有保险合同的保险责任和有效保险金额范围。

在为客户担保了相关医疗费用的情况下，并且在符合保密及授权条件和可能的情况下，客户治疗结束后，服务公司将为新华保险理赔部门提供客户的医疗费用明细报告，再从海外医院收集齐相关单证影像件或原件（如有）寄送给新华保险。

本项服务所产生的医疗费用、跨境支付的手续费和税费、境外医疗网络机构的收费（部分境外医疗网络机构会根据取得的医疗费用折扣金额的一定比例收取费用）等第三方费用需由新华保险或客户承担，但应以客户的合同剩余保额为限，服务公司在垫付后不接受任何形式的拒赔及坏账风险。

第二章 服务限制条件和责任

对于合理控制范围以外的原因，包括但不限于自然灾害、水灾、火灾、公敌行动、战争或暴乱、罢工、政府干预、航班条件限制、任何因联合国禁运国家或主权国家的作为或不作为而导致的被认为是“不可抗力”的事由以及阻止服务公司履行职责的事由，致使延迟或未能履行服务的，新华保险及服务公司不负任何责任。

受全球政治及环境等因素影响，或依据客观环境、条件、现状等因素，或因不可抗力事由，服务公司存在无法提供服务的除外地区与免责条款，若客户在这些地区或因此因素出险，服务公司承诺将尽最大努力提供服务，但您需要了解的是，受限于以上因素，服务公司可能无法启动服务或服务不成功。具体如下：

1. 不可抗力事由

因包括但不限于天灾、罢工，战争，敌国入侵，武装冲突（不论是否正式宣战），内战，内乱，叛乱，恐怖行动，政变，暴动，群众骚动，政治或行政干预，辐射能或其他飓风，水灾，地震，海啸等不可抗力事由，致服务公司之紧急救援行动延迟或无法进行者，服务公司不负任何紧急救援责任。

因不可抗力事由而导致紧急救援服务无法进行，服务公司将不承担相应责任和费用，不可抗力原因包括但不限于自然灾害、水灾、火灾、公敌行动、战争或暴乱，任何因联合国禁运国家或主权国家的作为或不作为而导致的被认为是“不可抗力”的事由以及阻止服务公司履行职责的事由。不可抗力事由解除后，服务公司应提供相应证明材料。

因客户或新华保险指定代理人疏于通知服务公司等不可归于服务公司之事由，致服务公司之行动延迟或无法进行者，服务公司将不承担相应责任和费用。但应该提供证明材料。

2. 除外地区

境外援助服务除外国家和地区名单，以下国家将按实际情况定时增减，如有变动服务公司将即时通知。

服务公司应尽最大努力提供服务。但是，服务公司不应被要求向处在有战争风险、由于政治或不可抗力的原因从而使其服务不能提供之地域的客户提供服务。基

于以上原因，服务公司在告知新华保险方的情况下将保留依据客观环境、条件、现状等因素决定不向任何客户提供任何服务的权利。

若 1) 客户或 2) 应新华保险或客户要求为其提供某项具体服务的个人或机构或 3) 新华保险或新华保险客户所需某项服务的所在国家或地区（包括但不限于伊朗、朝鲜、古巴、叙利亚及苏丹），正处于联合国、欧盟、美国或中国的贸易或经济制裁（被中国主管部门认定为歧视性限制措施，或收到不得承认、不得执行、不得遵守有关外国法律与措施的禁令且没有被批准豁免的情况除外）或涉嫌参与任何洗钱、恐怖主义犯罪，则服务公司可能无法为新华保险或新华保险客户提供服务或就此等服务请求承担任何费用或提供任何利益。本条所述机构包括法人、非法人机构或其他组织等，发生此类情况，服务公司应及时书面通知新华保险并努力采取合适方案处理此类事件。

3. 责任免除

(1) 有关服务的任何最终决定将取决于服务公司的授权医生，服务公司有权拒绝任何不利于新华保险客户健康状况和安全的请求。若新华保险客户不能严格遵守服务公司所决定的服务程序，服务公司立即停止所有的服务，不承担任何由于不遵守服务公司的意见和没有征得服务公司全部同意而产生的费用。服务公司将发传真或者以其它书面形式通知新华保险客户、与其同行的家属或其指定代理人以及新华保险。若新华保险客户拒绝服务公司所建议的具有专业性质救护程序，服务公司将不承担因此而带来的任何后果，但应第一时间通知新华保险。

(2) 因不可抗力事由导致服务公司的紧急救援服务行动延迟或无法进行，服务公司不承担相应责任。不可抗力事由包括（但不限于）自然灾害、罢工、政府干预、航班条件限制等。

(3) 服务公司为新华保险客户介绍或安排的医生、医院、诊所及其他类似的专业机构是独立的服务单位，而非服务公司之受雇人。代理人、专业机构等对其自己的行为承担法律责任。因此服务公司不对上述机构的任何过失行为承担责任。但服务公司对介绍的医生、医院、诊所和其他类似的专业机构负审慎义务，因故意或重大过失行为而介绍不慎导致新华保险客户遭受伤害或者财产损失的，服务公司负赔

偿责任。另外，新华保险客户人身遭到伤害或财产损失的，服务公司可在争端处理过程中给予最大程度的协助。

服务公司承诺将尽最大努力提供服务，但相关服务须遵循中华人民共和国法律、法规、政策、规则等办理。案件处理涉及服务公司须取得相关单位之授权方可进行的，授权取得与否非服务公司所能掌控，服务公司就此实难保证、承诺，新华保险亦就此充分认同、理解。

(4) 服务公司在任何情况下都不会对未经其允许而由新华保险客户直接与服务提供方私自协议实施的紧急救援服务负责或进行补偿。

第三章 隐私政策

为提供本手册所述的救援服务（“服务”或“本项服务”），服务过程中需要您授权新华保险及服务公司收集、使用、存储或以其他方式处理，或必要时向医疗机构、公安部门、服务机构、医院、保险公司、社保部门以及相关其他机构及个人查询、调阅、摘抄、复印您和/或被保险人、救援服务使用人的相关材料和个人信息。请仔细阅读并理解本《隐私政策》，以了解我们在本项服务中处理个人信息的规则。

（一）新华保险委托服务公司（本《隐私政策》中与新华保险合称为“我们”）为您提供本项服务并处理个人信息。服务公司将仅在本隐私政策所述处理目的、方式和范围内处理个人信息。新华保险会要求服务公司采取必要措施保护个人信息，并对其个人信息处理活动进行监督。

（二）请注意，新华保险个人信息保护政策的内容将自动成为本《隐私政策》的组成部分。在申请服务过程中，如其他对您个人信息的处理事宜，本《隐私政策》未予以说明的，以新华保险个人信息保护政策为准；如就您的同一个人信息处理事项，本《隐私政策》和新华保险个人信息保护政策存在不一致的，以本《隐私政策》为准。您可以在新华保险官方网站（<https://www.newchinalife.com/>）的显著位置找到并阅读新华保险个人信息保护政策。请您在申请服务时详细阅读并理解本《隐私政策》和新华保险个人信息保护政策的内容，特别是以字体加粗及标注下划线等方式显著提示的条款，以便做出适当的选择，确保最大程度保护您的利益。

（三）我们如何收集和使用个人信息

如您选择申请本项服务，您需要向我们提供的与本项目相关的如下个人信息，如果您不同意提供以下信息，我们将无法向您提供服务。如果您所提供的任何个人信息不是您本人的个人信息，在向本公司提供其他个人信息主体的个人信息之前，您需确保您已经向其披露了本政策并取得其授权同意。我们将按照本政策对此类其他个人信息主体的个人信息进行保护。

1. 身份核实、救援服务计划方案制定与实施

在被保险人于境外出险，您选择申请本救援服务时：

（1）身份核实

为核实您和/或被保险人、救援服务使用人的身份，以便我们向被保险人、救援服务使用人提供专属救援服务，在您申请救援服务时，您需要向我们提供，或我们会使用您和/或被保险人、救援服务使用人的如下基本信息：姓名、**身份证件的扫描件或复印件或影印件**（能够证明您本人和/或被保险人、救援服务使用人的身份证件：如居民身份证、居民户口簿、护照、军人证件、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、港澳台居民居住证、外国人居留证等，上述证件一般情况下仅提供一种即可，但您本人和/或被保险人、救援服务使用人在境外的还需提供护照）、出生年月、联系方式（包括电话、邮箱、微信，具体以客户实际提供的联系方式为准）、保单号码（团体保单号码/个人保单号码）、承保分公司、保单类型（承保/退保）、责任起期、责任止期，涉及未成年人的，还需要出生证明或居民户口簿等监护关系证明扫描件、监护人的上述有效身份证件等（**实际所需的信息请以我们要求提供以及我们使用的信息为准**）。

（2）救援服务计划方案制定与实施

在核实您和/或被保险人的身份后，为指导您完成服务申请，您和/或被保险人、救援服务使用人除需提供上述（1）身份核实中所需材料外，还需要提供如下相应的材料以进行服务计划方案制定及实施：《服务授权书》中涉及的个人信**息**（见本手册附件一）、**护照号码**、就医需求、已确诊疾病的**疾病诊断书扫描件**、**门/急诊病历扫描件**、**出院小结或完整病历扫描件**、**药品处方扫描件**、**被保险人以及救援服务使用人有效身份证件扫描件**、**关系证明**、**直系亲属姓名**、**直系亲属有效身份证件扫描件**以及**事故报告**、**警方报告**、**医疗死亡证明**、**民政死亡证明**、**公证书**等与**确认保险事件的性质、原因、伤害程度等有关的其他证明和资料**、保单/会员编号（policy/membership number）、联系方式（包括电话、邮箱、微信等方式，具体以客户实际联系为准）、联系人信息（联系人姓名、联系方式）、**个人地理位置（出险地点）**、出生年月、性别、地址、旅行日期、**通信记录**（实际所需的信息请以具体出险时服务公司提供的相关授权文件中的要求为准）。

如被保险人或救援服务使用人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人，需由监护人代为申请本项服务，需要补充提供其监护人的有效身份证件及监护关系证明扫描件。

2. 理赔

服务结束后，服务公司将按照新华保险理赔签收标准，协助您备齐理赔申请材料，由对本合同具有保险金请求权的人申请理赔（理赔款中由服务公司先行垫付的部分由服务公司进行领取）。您还需要或者服务公司将协助您补充提供被保险人、受益人、领款人身份证件复印件[被保险人、受益人、领款人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人时需要补充提供其监护人身份证件的扫描件或复印件或影印件（能够证明上述相关主体身份的身份证件：如居民身份证、居民户口簿、护照、军人证件、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、港澳台居民居住证、外国人居留证等，上述证件一般情况下仅提供一种即可，但上述相关主体在境外的还需提供护照）及监护关系证明复印件]、关系证明、《索赔申请书》、《转账授权书》、《服务授权书》、本次服务过程中涉及的医疗记录，便于我们进行身份验证及办理后续理赔。上述材料中您所提供的个人信息包括被保险人、受益人以及领款人的姓名、性别、国籍、行业、职业、证件类型、证件号码、证件有效期限、联系电话、联系地址以及关系证明，并需提供领款账户的户名、开户银行名称以及银行账号。

（四） 我们如何对外提供、转移、公开个人信息

我们不会向新华保险、服务公司以外的其他任何公司、组织和个人提供（向境外提供的情况请详见下文第（五）条）、转移或公开披露您的个人信息，但法律法规、本服务手册或新华保险个人信息保护政策另有规定的情况除外。

（五） 我们如何对个人信息进行跨境传输

为履行与您的保险合同并提供本手册所述的救援服务所必需，对于本《隐私政策》第（三）条第1项之（2）所述由服务公司收集的与“救援服务计划方案制定和实施”相关的个人信息，将由我们向服务公司的境外关联公司（“境外接收方”）提供（对于救援服务使用人，仅在安排被保险人子女回国或原居住地、安排被保险

人家属赴境外处理后事的情况下，提供出行所需的相关个人信息，在安排被保险人家属赴境外处理后事的情况下，还需提供安排住宿所需的相关个人信息）。境外接收方的具体信息如下：

名称	联系方式	接收方处理个人信息的目的	接收方处理个人信息的方式	接收方处理个人信息的种类
Euro-Center Holding SE.	+420 221 860 630	本手册救援服务需要	客户（包括被保险人或救援服务使用人，下同）个人信息由客户自行提交给境内服务公司，境内服务公司通过邮件形式传输给境外接收方，用于客户服务方案的制定和实施，该信息将同时存储于境外接收方和境内服务公司的存储数据中心。	《服务授权书》中涉及的个人信息（见本手册附件一）、身份证件信息（能够证明客户的身份证件：如居民身份证、居民户口簿、护照、军人证件、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、港澳台居民居住证、外国人居留证等，上述证件一般情况下仅提供一种即可，但客户在境外的还需提供护照；我们收集的具体字段仅包括：姓名、证件号码、证件有效期限）、个人关系信息（父子/女、母子/女、配偶、兄弟姊妹）包括被保险人和直系亲属的关系证明、被保险人直系亲属姓名、被保险人直系亲属有效身份证件扫描件、监护人的有效身份证件扫描件（姓名/证件号码/证件有效期）、监护关系证明扫描件、保单/会员编号（policy/membership number）、与确认保险事故的性质、原因、伤害程度等有关的其他证明和资料（事故报告、警方报告、医疗死亡证明、民政死亡证明、公证书）、出生年月、性别、地址、旅行日期、通信记录、医疗信息：

				就医需求、已确诊疾病的文件（疾病诊断书扫描件，门/急诊病历扫描件，出院小结或完整病历扫描件，药品处方扫描件）、联系方式（包括电话、邮箱、微信等方式，具体以客户实际联系为准）、联系人信息（包括姓名、联系方式）、个人地理位置（出险地点）（实际所需的信息请以具体出险时服务公司提供的相关授权文件中的要求为准）
--	--	--	--	---

如您希望进一步了解您的相关个人信息主体权利、意见反馈的渠道，或向上述境外接收方行使个人信息相关知情权、决定权等权利，您可以直接通过上方提供的境外接收方联系方式与境外接收方取得联系。如您无法与境外接收方取得联系，您可以联系境内的服务公司（010-84416599），要求境内服务公司提供相应协助。

（六） 我们如何存储和保护个人信息

我们会按照新华保险个人信息保护政策的规定存储和保护个人信息，包括仅在为提供本项服务的必要的最短期限内存储个人信息。

（七） 您有权决定是否同意我们按照本《隐私政策》（含新华保险个人信息保护政策）的规定收集、使用和/或以其他方式处理您和/或被保险人的个人信息。对于提供服务所必需的个人信息，若您不同意提供，新华保险将无法向您提供相应服务。新华保险不承担因上述信息缺失导致的任何责任和损失。

（八） 我们如何处理未成年人的个人信息

我们非常重视未成年人的个人信息保护。如您是未成年人，您应当在征得您的监护人同意的前提下或由您的监护人代理您，使用我们的产品或服务。对于经监护人同意使用我们的产品或服务而收集未成年人个人信息的情况，我们只会在法律法规允许且监护人同意的前提下，按照本政策所述规则处理该等个人信息。

我们将根据国家相关法律法规及本政策的规定保护未成年人个人信息。除本政策所述处理方式之外，我们还将按照（包括但不限于）《未成年人保护法》《儿童个人信息网络保护规定》等适用的法律法规对未成年人个人信息进行保护，例如，

在收集儿童个人信息时征得其监护人的同意，采用加密等措施存储未成年人个人信息，确保信息安全等。

未成年人及其监护人有权随时查阅和复制未成年人的个人信息，还可以向我们提出更正和删除的请求，或就未成年人的个人信息行使其他权利。如您对未成年人个人信息相关事宜有任何意见、建议或投诉、举报，或者您对我们处理您或您所监护的未成年人的个人信息的行为存有疑问，您可以随时通过我们的服务热线（电话：95567）与我们联系。

如果我们发现自己在未事先获得可证实的监护人同意的情况下收集了儿童的个人信息，则会设法尽快删除相关数据。

(九) 您可通过下文第四章“投诉、意见反馈与争议解决”中提供的联系方式联系新华保险或服务公司，行使个人信息相关知情权、决定权等权利。

第四章 投诉、意见反馈与争议解决

新华保险关心您的服务质量及服务体验，如您在服务过程中有任何意见或建议，请随时联系我们或服务公司。

1. 新华保险联系方式：

投诉及意见反馈电话：95567【服务时间为：7*24小时）】；

2. 服务公司联系方式：

投诉及意见反馈电话：010-84416599【服务时间为：7*24小时】。

地址：中国北京市东城区香河园路1号院11号楼信德京汇中心1101B室

联系邮箱：china@ergo-assist.com

3. 或直接联系与您对接的项目运营专员

此外，若您与我们就救援服务发生任何纠纷或争议，首先应友好协商解决；协商不成的，您同意将纠纷或争议提交新华保险住所地有管辖权的人民法院诉讼解决。

附件一：服务授权书（样例）

服务授权书

被保险人个人信息			
姓名		联系方式	
出生年月		证件类型	<input type="checkbox"/> 身份证 / <input type="checkbox"/> 护照 / <input type="checkbox"/> 其他_____
证件号码		保单号	
保单生效日期		保单截止日期	
伤病信息			
救援服务使用人个人信息（如为被保险人，此处可不填写）			
姓名		联系方式	
证件类型	<input type="checkbox"/> 身份证 / <input type="checkbox"/> 护照 / <input type="checkbox"/> 其他_____		
证件号码		出生年月	
案件信息			
时间			
地点			
事件经过及服务需求			
服务申请说明			
<p>新华人寿保险股份有限公司（以下简称“新华保险”）为给被保险人、救援服务使用人提供救援服务，特委托安颐健康管理服务（北京）有限公司（以下简称“服务公司”，与新华保险合称为“我们”）为被保险人、救援服务使用人提供服务。为向被保险人、救援服务使用人提供服务之需，我们需要处理与本项目相关的被保险人以及救援服务使用人的个人信息。</p> <p>【特别提示】您知悉并理解，《新华人寿保险股份有限公司救援服务手册》（“服务手册”）是本《服务授权书》不可分割的组成部分。为了保障被保险人以及救援服务使用人的合法权益，请您务必仔细阅读并透彻理解本《服务授权书》和服务手册的全部内容，特别是“重要提示”“第三章 隐私政策”以及其他以粗体/粗体下</p>			

划线等标识提示您重点关注的条款，并在确认清楚知悉且完全同意授权后，于《服务授权书》文本末端签署您的姓名。您签署本《服务授权书》，即意味着您同意我们按照《服务授权书》和服务手册的规定向被保险人、救援服务使用人提供服务并处理被保险人和/或救援服务使用人的个人信息，且本《服务授权书》将立即在您和我们之间成立并发生法律效力。

本项目主要收集被保险人、救援服务使用人的个人信息，考虑到可能存在被保险人、救援服务使用人本人无法自行申请之情况。在此情况下，如您为被保险人或救援服务使用人的受托人，作为有权代表，您需确保您已经向被保险人或救援服务使用人披露了个人信息处理规则并获得被保险人、救援服务使用人明示授权向我们提供被保险人、救援服务使用人的个人信息，用于本项目各场景之目的（详见服务手册“第三章 隐私政策”）。

如果您对我们如何收集和处埋被保险人和/或救援服务使用人的个人信息有任何问题或者疑虑，您可直接联系本项目运营专员或通过服务手册“第四章 投诉、意见反馈与争议解决”提供的其他联系方式联系我们。在此提请您注意，我们仅授权服务公司的项目运营专员收集被保险人和/或救援服务使用人的个人信息，请您在提供个人信息之前注意核实收集您个人信息人员的身份。

授权人声明：

本授权书自我本人签署时生效且具有独立法律效力。

本人承诺，本人已仔细阅读并理解《服务授权书》和服务手册所有内容（特别是“重要提示”“第三章 隐私政策”以及其他以粗体/粗体下划线标识的条款内容）的意义以及由此产生的法律效力，自愿作出以下授权，且本授权书是本人真实的意思表示：

本人同意新华保险和服务公司按照《服务授权书》和服务手册的规定处理本人提供的或贵司收集的本人以及相关个人信息主体的个人信息。

本人在此授权“保险公司”指定的“服务公司”代表本人直接与援助机构、交通工具承运人、救护车机构、医护人员、医院、诊所和其他服务机构进行交涉并垫付相关服务费用。在此授权中，本人进一步同意，有关该等服务的保险赔偿金，将由“保险公司”直接赔付给“服务公司”。但若经最终核定，上述垫付的服务费用中，存在不属于本人与“保险公司”约定的保险责任范围的费用，本人承诺在收到“服务公司”通知后及时向“服务公司”或“保险公司”退还该部分费用。

特别地，本人同意新华保险和服务公司按照《服务授权书》和服务手册“第三章 隐私政策”的规定实施以下个人信息处理活动（以勾选者为准）：

- 处理本服务手册以及本《服务授权书》中以加粗和着重号方式标注的敏感个人信息（如证件号码）
- 将个人信息提供给本服务手册以及本《服务授权书》中列示的第三方
- 向境外提供个人信息

本声明与授权自签署之日起即产生独立的法律效力。如本人及相关主体的信息发生变化，将及时联系新华保险办理信息更新。如因信息不真实、不准确、不完整或未及时更新而引起的问题，由本人自行承担相应后果。

被保险人/救援服务使用人授权签名：

日期：

被保险人/救援服务使用人的受托人（如有）授权签名：

日期：

附件二：转账授权书（样例）

新华人寿保险股份有限公司 转账授权书

鉴于：_____号保单项下被保险人_____（身份证号码）_____，于____年____月____日发生保险事故，本次保险事故的保险金_____元，受益人同意_____代为领取新华人寿保险股份有限公司赔付的保险金，具体支付金额以保险公司实际赔付金额为准。受益人确认本次委托代领保险金行为是本人真实意愿，与受益人本人行为具有同等法律效力，受益人保证承担本次委托代领行为产生的一切法律后果，新华人寿保险股份有限公司不承担任何法律责任。

转账给付汇总信息如下：

开户行（请明细到支行）： 领款人户名：_____ 授权转账账号：_____

受益人签字：	身份证号码：	年 月 日
受益人签字：	身份证号码：	年 月 日
受益人签字：	身份证号码：	年 月 日
受益人签字：	身份证号码：	年 月 日

提示：《保险机构洗钱和恐怖融资风险评估及客户分类管理指引》第十三条规定：“保险机构应当考虑业务方式所固有的洗钱风险并关注客户的异常交易行为，结合当前市场的具体运行状况，综合分析业务风险。业务风险子项包括但不限于：（三）异常交易或行为。当客户出现某些异常交易或行为时，保险机构应当仔细核实客户身份，必要时提高其风险等级。例如：14. 客户要求将赔偿金、保险金和保单现金价值支付至被保险人、受益人以外的第三方。”

新华人寿保险股份有限公司将根据上述规定，有权将本次转账行为作为可疑交易向监管机构进行报告，特此提示。

附件三：索赔申请书（样例）

索赔申请书（通用版）



CA011



NO.

投保单位名称：(团体客户填写) _____

保单号：(团体客户填写) _____

赔案号： _____

填写提示：请务必认真填写下表内容并仔细阅读红黑字体及背面索赔申请须知。

申请类型	申请人	完全民事行为能力人 必填项	无/限制民事行为能力人 必填项
非身故类	被保险人(本人)	被保险人、事故信息、领取信息栏	被保险人、事故信息、领取信息栏
	法定继承人 (申请时被保险人已身故的)	被保险人、受益人、事故信息、领取信息栏	被保险人、受益人、领取人、事故信息、领取信息栏
身故类	指定受益人/法定继承人	被保险人、受益人、事故信息、领取信息栏	被保险人、受益人、领取人、事故信息、领取信息栏

1. 依据申请类型、申请人及民事行为能力不同，选择对应的必填项。申请保费豁免的，投保人信息填写至“被保险人”信息栏。
 2. 下表“联系地址”须精确至门牌号/村组。申请理赔类型为医疗类且理赔金额小于1万元人民币或者外币等值1000美元的，带“*”项可不填。
 3. 受益人为非自然人时，受益人信息栏处填写“名称”即可，须同时填写《非自然人客户身份基本信息登记表》。
 4. 受益人转账授权领取人为非自然人时，理赔金额大于人民币1万元(含)或者外币等值1000美元(含)的，须同时填写《非自然人客户身份基本信息登记表》。

被保险人信息	姓名	性别	国籍*	行业*	职业*
	证件类型	证件有效期限		年 月 日起至 20 年 月 日止/ □长期	
	证件号码			手机	
	联系地址	省/直辖市 市 区/县		乡镇/街道	门牌号/村组
	与投保人关系 <small>如：本人、配偶、父子/女、母子/女、劳动、其他</small>	与受益人关系	关系声明	如无法提供，请填写：本人因 _____ 无法提供与□投保人/□受益人身份关系证明，特此声明。	

受益人信息	姓名/名称	性别	国籍*	行业*	职业*
	证件类型	证件有效期限		年 月 日起至 20 年 月 日止/ □长期	
	证件号码			手机	
	联系地址	省/直辖市 市 区/县		乡镇/街道	门牌号/村组
	受益人类型： <input type="checkbox"/> 指定受益人 <input type="checkbox"/> 法定继承人	与投保人关系*	关系声明	如无法提供，请填写：本人因 _____ 无法提供与投保人身份关系证明，特此声明。	

提示：如保险金领取人非被保险人或受益人本人(含监护人代无/限制民事行为能力人申请理赔的)，本栏必填。

领取人信息	与受益人关系 <small>如：本人、配偶、父子/女、母子/女、劳动、其他</small>	<input type="checkbox"/> 监护 <input type="checkbox"/> 劳动 <input type="checkbox"/> 其他	关系声明	如无法提供，请填写：本人因 _____ 无法提供与受益人身份关系证明，特此声明。		
	姓名/名称	性别	国籍*	行业*	职业*	
	证件类型	证件有效期限		年 月 日起至 20 年 月 日止/ □长期		
	证件号码			手机		
	联系地址	省/直辖市 市 区/县		乡镇/街道	门牌号/村组	

事故信息	理赔类型： <input type="checkbox"/> 身故 <input type="checkbox"/> 伤残 <input type="checkbox"/> 高残/全残 <input type="checkbox"/> 重大疾病 <input type="checkbox"/> 特种疾病 <input type="checkbox"/> 医疗 <input type="checkbox"/> 保费豁免 <input type="checkbox"/> 失能/失业 <input type="checkbox"/> 仅申请住院补贴
	事故日期：20 年 月 日 事故地点
	详细经过：(如曾住院须写明医院名称、住院起止日期、疾病诊断名称等) 费用补偿型医疗保险申请顺序意愿：

领取	户名	开户银行	账号
----	----	------	----

委托信息栏 是否委托： 否 是 若选择“是”，请务必详细填写以下《委托授权声明》

委托授权声明	委托事项	1. 向新华保险递交理赔申请材料及受领退回的申请材料 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 不同意 2. 接收新华保险的理赔决定通知 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 不同意		
	受托人姓名	与委托人关系	<input type="checkbox"/> 亲戚 <input type="checkbox"/> 朋友 <input type="checkbox"/> 其他	证件类型 <input type="checkbox"/> 身份证 <input type="checkbox"/> 其他
	证件号码	证件有效期限		年 月 日起至 20 年 月 日止/ □长期
	手机	说明：签署本授权时，应同时提供委托人与受托人的身份证原件及复印件或影印件。		

委托人签名：_____ 受托人签名：_____

全国统一客服电话 95567

网址：www.newchinalife.com

2212H

索赔申请须知

尊敬的客户：

为确保您的正当权益，在填写《索赔申请书》前请您仔细阅读以下内容：

1. 哪些人有权申请理赔？

(1) 申请非身故类保险金（医疗保险金、残疾保险金、重疾保险金、失能保险金等）：由被保险人本人申请。

(2) 申请身故保险金：由身故受益人申请。

A. 保单指定身故受益人的：由保单指定的身故受益人申请。

B. 保单未指定身故受益人的：按照法律相关规定执行，由被保险人的全体继承人申请。

(3) 申请保费豁免：由投保人或被保险人申请。

注：上述申请人未成年或不具备完全民事行为能力，由申请人的法定监护人代为申请。

2. 身故保险金受益人为多人的情况，如何办理理赔申请？

(1) 申请身故保险金时，受益人须分别填写本《索赔申请书》。

(2) 多人委托一人办理时，每一委托人均须填写本《委托授权声明》。

3. 如果进行保险金转账，目前支持保险金转账的银行有哪些？支持实时支付的银行有哪些？

支付账户类型	银行名称
银行卡：借记卡	工行、农行、中行、建行、招行、邮储、交行、民生、光大、中信、兴业、浦发、华夏、广发、平安、农村信用联合银行
存折：通存通兑的个人活期结算类账户	工行、农行、中行、建行、招行、邮储、交行、民生、光大、中信
支持实时支付功能银行	工行、农行、中行、建行、招行、邮储、浦发、交行

特别提示：信用卡、借贷卡不支持转账支付功能，无法进行理赔金转账。

反保险欺诈提示

诚信是保险合同基本原则，涉嫌保险欺诈将承担以下责任：

【刑事责任】进行保险诈骗犯罪活动，可能会受到拘役、有期徒刑，并处罚金或没收财产的刑事处罚，保险事故的鉴定人、证明人故意提供虚假的证明文件，为他人诈骗提供条件的，以保险诈骗罪的共犯论处。

【行政责任】进行保险诈骗活动，尚不构成犯罪的，可能会受到15日以下的拘留、5000元以下罚款的行政处罚；保险事故的鉴定人、证明人故意提供虚假的证明文件，为他人诈骗提供条件的，也会受到相应行政处罚。

【民事责任】故意或因重大过失未履行如实告知义务，保险公司不承担赔偿或给付保险金的责任。

为维护保险消费者的合法权益，请您及时向我公司举报涉嫌保险欺诈的行为，**举报电话：95567**。

防范非法集资风险提示

1. 我司从未授权各分支机构、保险代理人、公司员工或其他人员销售基金、信托、理财产品等非保险金融产品；
2. 我司从未与任何第三方理财机构进行合作、销售任何非保险金融产品；
3. 我司从未通过自营网络平台或第三方网络平台销售任何非保险金融产品；
4. 请您提高风险防范意识，警惕非法集资风险。

声明与授权

(请申请人及受托人务必认真阅读，以便充分理解本“声明与授权”内容)

1. 本人声明所提交的全部证明文件材料均属实，本申请书填写内容真实，且已阅读并知晓《反保险欺诈提示》、《防范非法集资风险提示》。
2. 本人声明本申请书载明的联系地址和联系电话均真实有效，新华保险据此发送的各类理赔通知均可送达本人，由于信息错误导致通知失败的不利后果由本人承担。
3. 因本人或受托人过错导致银行转账不成功、未及时或未全额收取理赔款项的，新华保险公司不承担责任。
4. 本人未授权新华保险销售人员或服务人员代领保险金，若有相关授权，新华保险有权视为无效。
5. 本人同意并授权：基于提供保险服务的需要，新华保险在必要时可随时按照新华人寿保险股份有限公司个人信息保护政策（扫描下文二维码获取；下同）处理本人提供的或新华保险收集的本人以及相关个人信息主体的个人信息（“个人信息”）。本授权书之复印件、传真件、扫描件和原件具有同等效力，本人及被保险人对此均无异议。
6. 本人同意并授权：基于提供保险服务的需要，新华保险在必要时可随时向医疗机构、公安部门及理赔相关其他机构及个人索取、查询、调阅、摘抄、复印被保险人的相关材料，本授权书之复印件、传真件、扫描件和原件具有同等效力，本人及被保险人对此均无异议。为上述目的，新华保险可向上述合作机构提供被保险人的姓名、身份证号及合作机构要求的其他必要身份信息。为确保信息安全，新华保险及其合作机构应采取有效措施，并承担保密义务。
7. 特别地，为新华保险履行保险合同，提供保险服务所必需，本人明确授权：新华保险可将本人及被保险人的姓名、身份证号、证件类型提供给中国银行保险信息技术管理有限公司（以下简称“中国银保信”）。本人同意中国银保信可以对上述信息以及本人及被保险人的其他必要信息（包括投保、承保、理赔等保险信息、健康医疗信息）进行收集、存储并经加工、分析后，将数据处理结果传递给新华保险用于实现上述目的（中国银保信联系方式：privacy@cbit.com.cn）。上述新华保险对个人信息的处理以新华人寿保险股份有限公司个人信息保护政策规定内容为准。

声明：“本人已扫描二维码，认真阅读并理解新华人寿保险股份有限公司个人信息保护政策，同意新华保险按照该个人信息保护政策的规定处理本人提供的或新华保险收集的本人以及相关个人信息主体的个人信息。”特别地，本人同意新华人寿保险股份有限公司按照本政策的规定实施以下个人信息处理活动（以勾选者为准）：

- 处理个人信息保护政策和本申请书中以加粗方式标注的敏感个人信息（如手机号码、身份证号码、银行账户信息等）
- 将个人信息提供给个人信息保护政策中列明的第三方
- （注：如您未全部同意上述勾选内容，您将无法继续获得理赔服务。）



本声明与授权自签署之日起即产生独立的法律效力。如本人及相关主体的信息发生变化，将及时联系新华保险办理信息更新。如因信息不真实、不准确、不完整或未及时更新而引起的问题，由本人自行承担相应后果。

申请人签名：_____ 日期：_____ 受托人签名：_____ 日期：_____

受理人签名：_____

日期：20____年____月____日

全国统一客服电话 95567

网址：www.newchinalife.com

2212H