

保险合同

INSURANCE CONTRACT



NCI 新华保险

关爱人生每一天

目 录



尊敬的 **慧** 女士：

根据您的投保申请，我公司已同意承保并出具保险合同，本合同由以下部分组成：

◆ 目录.....	1
◆ 保险单.....	2
◆ 现金价值表.....	3
◆ 保险条款.....	4
◆ 新契约回访提示.....	10
◆ “易赔通”服务指南.....	11
◆ 客户投诉流程及须知.....	13

保险单

币值单位：人民币元

保险合同号：9000000000000

基本内容

合同成立日期：2024年06月26日

合同生效日期：2024年06月27日

投保人：慧女士

证件号码：8888888888

被保险人：慧女士

证件号码：8888888888

身故保险金受益人

证件号码

受益顺序

受益份额

被保险人的法定继承人

--

--

--

保险利益表

险种名称	基本保险金额/保险金额 /保障计划/份数	保险期间	交费方式	保险费约定支付日 /交费期间（续期保险费交费日期） /交费期满日	保险费
安鑫享终身年金保险 （互联网）	285.00元	终身	年交 /5年	每年06月27日 /2028年06月27日	每年2000.00元

备注：《安鑫享终身年金保险（互联网）》年金开始领取日：本合同生效满五年的首个保单周年日（2029年06月27日）。

首期保险费合计：（大写）贰仟元整 ￥2000.00

特别约定：

本栏空白

保险单说明：

收到保险单后请核实，如与事实不符，请及时办理更正；本保险单请妥善保管。如有变更，以最近一次签发的保单、批单为准。

电子保单制作日期：2024年06月26日

保险公司签章

保单签发地：深圳福田区民田路新华保险大厦21楼

服务电话：95567



此码仅供新华保险内部验真

保险合同号：9000000000000

安鑫享终身年金保险（互联网）现金价值表

投保年龄：35岁

性别：女

保险年期：终身

保单年度末	现金价值(元)	保单年度末	现金价值(元)	保单年度末	现金价值(元)
1年末	1326.40	23年末	9787.80	45年末	10009.40
2年末	3196.60	24年末	9796.00	46年末	10018.80
3年末	5300.40	25年末	9804.60	47年末	10027.80
4年末	7551.40	26年末	9813.40	48年末	10036.00
5年末	9670.40	27年末	9822.40	49年末	10043.40
6年末	9675.40	28年末	9831.60	50年末	10050.20
7年末	9680.80	29年末	9841.00	51年末	10056.00
8年末	9686.20	30年末	9850.60	52年末	10061.00
9年末	9691.60	31年末	9860.40	53年末	10065.00
10年末	9697.40	32年末	9870.60	54年末	10067.60
11年末	9703.20	33年末	9880.80	55年末	10069.20
12年末	9709.20	34年末	9891.20	56年末	10069.60
13年末	9715.40	35年末	9901.80	57年末	10068.40
14年末	9721.80	36年末	9912.60	58年末	10065.80
15年末	9728.40	37年末	9923.40	59年末	10061.60
16年末	9735.20	38年末	9934.60	60年末	10055.80
17年末	9742.20	39年末	9945.60	61年末	10048.20
18年末	9749.20	40年末	9956.60	62年末	10038.60
19年末	9756.60	41年末	9967.60	63年末	10026.60
20年末	9764.00	42年末	9978.60	64年末	10012.40
21年末	9771.80	43年末	9989.20	65年末	9995.20
22年末	9779.60	44年末	9999.60		

1. 本表仅为保单年度末的现金价值，保单年度之内的现金价值金额您可以向我们查询。
2. 本表仅适用于投保时合同确定的保险利益和保险金额，投保后对合同所做的各项变更可能使其不再适用。

新华人寿保险股份有限公司

安鑫享终身年金保险（互联网）利益条款



请扫描以查询验证条款

在本条款中，“您”指投保人，“我们”、“本公司”均指新华人寿保险股份有限公司。

第一条 合同构成

安鑫享终身年金保险（互联网）合同（以下简称本合同）由本保险条款、保险单或其他保险凭证、投保单、与本合同有关的投保文件、声明、批注、批单以及与本合同有关的其他书面材料共同构成。本保险条款包括安鑫享终身年金保险（互联网）利益条款（以下简称本合同利益条款）和个人保险基本条款第三版（以下简称本合同基本条款）。

第二条 投保范围

1. 被保险人范围：本合同接受的被保险人的投保年龄范围为 0 周岁（须出生满 30 日）（详见释义）至 65 周岁，且须符合投保当时我们的规定。

2. 投保人范围：被保险人本人或对被保险人有保险利益的其他人可作为投保人向我们投保本保险。

第三条 保险金额

本合同基本保险金额由您和我们在投保时约定并在保险单上载明，且须符合投保当时我们的规定。

本合同保险金额按本合同利益条款第六条规定、根据基本保险金额进行计算确定。

第四条 保险期间

本合同的保险期间为被保险人终身，自本合同生效日的零时起至被保险人身故时止，保险期间在保险单上载明。

第五条 年金开始领取日

年金开始领取日分为本合同生效满五年的首个保单周年日（详见释义）、本合同生效满十年的首个保单周年日、被保险人六十周岁保单周年日和被保险人七十周岁保单周年日四种。年金开始领取日由您和我们在投保时约定，并在保险单上载明，且须符合投保当时我们的规定。

年金开始领取日一经确定，在本合同保险期间内不得变更。

第六条 保险责任

在本合同保险期间内，我们承担下列保险责任：

1. 年金

被保险人于本合同约定的年金开始领取日（含）起，在每个保单周年日零时生存，我们按基本保险金额给付年金。

2. 身故保险金

被保险人身故，我们按本合同实际缴纳的保险费（详见释义）与现金价值二者之较大者给付身故保险金，本合同终止。

第七条 责任免除

因下列情形之一导致被保险人身故的，我们不承担给付保险金的责任：

1. 投保人对被保险人的故意杀害、故意伤害；

2. 被保险人故意犯罪或者抗拒依法采取的刑事强制措施；

3. 被保险人自本合同成立或者本合同效力恢复之日起 2 年内自杀，但被保险人自杀时为无民事行为能力人的除外；

4. 被保险人服用、吸食或注射毒品（详见释义）；

5. 被保险人酒后驾驶（详见释义）、无合法有效驾驶证驾驶（详见释义），或驾驶无合法有效行驶证（详见释义）的机动车（详见释义）；

6. 战争（详见释义）、军事冲突（详见释义）、暴乱（详见释义）或武装叛乱；

7. 核爆炸、核辐射或核污染。

发生上述第 1 项情形导致被保险人身故的，本合同终止，我们向被保险人的继承人（除投保人本人外）退还本合同的现金价值。

发生上述其他情形导致被保险人身故的，本合同终止，我们向您退还本合同的现金价值。

第八条 其他免责条款

除本合同利益条款“第七条 责任免除”外，本合同中还有一些免除我们责任的条款，详见以下条款中加粗的内容：本合同利益条款“第十一条 效力中止与恢复”、“第十六条 犹豫期”，本合同基本条款“第四条 保险事故通知”、“第六条 明确说明与如实告知”、“第八条 年龄错误的处理”。

第九条 保险费的支付

本合同保险费的交费方式和交费期间由您与我们约定并在保险单上载明。分期支付保险费的，在支付首期保险费后，您应当在每个保险费约定支付日（详见释义）支付当期应交保险费。支付保险费的具体日期在保险单上载明。

第十条 宽限期

除另有约定外，分期支付保险费的，您支付首期保险费后，如果您到期未支付保险费，自保险费约定支付日次日零时起 60 日为宽限期。宽限期内发生的保险事故，我们仍会承担保险责任，但在给付保险金时会扣减您欠交的保险费。

除另有约定外，如果您宽限期结束之时仍未支付保险费，则本合同自宽限期满的次日零时起效力中止。

第十一条 效力中止与恢复

在本合同效力中止期间，我们不承担保险责任。

您可以申请恢复合同效力，经您与我们协商并达成协议，自您补交保险费、偿还保单贷款及利息之日起，合同效力恢复。

自本合同效力中止之日起满 2 年您与我们未达成协议的，我们有权解除合同。我们解除本合同的，向您退还合同效力中止时本合同的现金价值。

第十二条 受益人

1. 年金受益人

除另有指定外，年金的受益人为被保险人本人。

2. 身故保险金受益人

您或者被保险人可以指定一人或多人为身故保险金受益人。身故保险金受益人为多人时，可以确定受益顺序和受益份额；如果没有确定份额，各受益人按照相等份额享有受益权。

被保险人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人的，可以由其监护人指定受益人。

您或者被保险人可以变更身故保险金受益人并书面通知我们。我们收到变更受益人的书面通知后，在保险单或其他保险凭证上批注或附贴批单。

您在指定和变更身故保险金受益人时，必须经过被保险人同意。为与您有劳动关系的劳动者投保，不得指定被保险人及其近亲属以外的人为受益人。

受益人故意造成被保险人身故、伤残、疾病的，或者故意杀害被保险人未遂的，该受益人丧失受益权。

被保险人身故后，有下列情形之一的，保险金作为被保险人的遗产，由我们依照关于继承的法律法规履行给付保险金的义务：

1. 没有指定受益人，或者受益人指定不明无法确定的；
2. 受益人先于被保险人身故，没有其他受益人的；
3. 受益人依法丧失受益权或者放弃受益权，没有其他受益人的。

受益人与被保险人在同一事件中身故，且不能确定身故先后顺序的，推定受益人身故在先。

第十三条 保险金申请

申请保险金时，由相应保险金受益人作为申请人填写保险金给付申请书，并提供下列证明和资料：

1. 年金申请所需的证明和资料

- (1) 保险合同；
- (2) 申请人及被保险人的有效身份证件（详见释义）。

2. 身故保险金申请所需的证明和资料

- (1) 保险合同；
- (2) 申请人的有效身份证件；
- (3) 国家卫生行政部门认定的医疗机构、公安部门或其他相关机构出具的被保险人的死亡证明；

(4) 所能提供的与确认保险事故的性质、原因等有关的其他证明和资料。

保险金作为被保险人遗产时，继承人还须提供可证明其合法继承权的相关权利文件。

如申请人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人，由其法定代理人代为办理申请。

如委托他人代为申请，应提供授权委托书及受托人的有效身份证件。

以上证明和资料不完整的，我们将及时一次性通知申请人补充提供。

第十四条 未还款项

我们在给付各项保险金、退还现金价值或者退还保险费时，如果您有欠交的保险费、保单贷款或者其他欠款，我们先扣除上述各项欠款及应付利息。

第十五条 保单贷款

经被保险人书面同意，您可申请使用保单贷款功能。

在本合同有效期内，经我们审核同意后您可在犹豫期后办理保单贷款。贷款金额不得超过申请贷款时本合同现金价值的 80%扣除各项欠款后的余额，每次贷款期限最长不超过 6 个月，贷款利率按您与我们约定的利率执行。我们会在保单贷款到期前向您发送还款通知，您应在贷款到期时一并归还贷款本息。若您到期未能足额偿还贷款本息，则您所欠的贷款本金及利息将作为新的贷款本金计息。

当未偿还贷款本金及利息之和加上其他未还款项达到本合同现金价值时，本合同的效力中止。

第十六条 犹豫期

自您签收本合同之日起，有 15 日的犹豫期。在此期间请您认真审视本合同，如果您认为本合同与您的需求不相符，您可以在此期间提出解除本合同，我们将扣除不超过 10 元的工本费后退还您所支付的全部保险费。

解除本合同时，您需要填写解除合同通知书，并提供您的保险合同及有效身份证件。自我们收到您解除合同的通知书时，本合同即被解除，**合同解除前发生的保险事故我们不承担保险责任。**

第十七条 您解除合同的手续及风险

本合同成立后，您可以解除本合同，请填写解除合同通知书并向我们提供下列证明和资料：

1. 保险合同；
2. 您的有效身份证件。

自我们收到解除合同通知书之日起，本合同终止。您在犹豫期后解除本合同的，我们自收到解除合同通知书之日起 30 日内向您退还本合同的现金价值。

您在犹豫期后解除合同可能会遭受一定损失。

第十八条 现金价值

指保险单所具有的价值，通常体现为解除合同时，根据精算原理计算的、由我们退还的那部分金额。保单年度（详见释义）末的现金价值会在保险合同上载明，保单年度内的现金价值，

您可以向我们咨询。

第十九条 附则

本合同利益条款与本合同基本条款不一致的，以本合同利益条款为准。

第二十条 释义

周岁：指按有效身份证件中记载的出生日期计算的年龄，自出生之日起为0周岁，每经过一年增加一岁，不足一年的不计。

保单周年日：指保险合同生效日在合同生效后每年的对应日，不含合同生效日当日。如果当月没有对应的同一日，则以该月最后一日为对应日。

本合同实际缴纳的保险费：指投保人依据本合同已经向本公司缴纳的保险费。

毒品：指《中华人民共和国刑法》规定的鸦片、海洛因、甲基苯丙胺（冰毒）、吗啡、大麻、可卡因以及国家规定管制的其他能够使人形成瘾癖的麻醉药品和精神药品，但不包括由医生开具并遵医嘱使用的用于治疗疾病但含有毒品成分的处方药品。

酒后驾驶：指经检测或鉴定，发生事故时车辆驾驶人员每百毫升血液中的酒精含量达到或超过一定的标准，公安机关交通管理部门依据《道路交通安全法》或道路交通相关法规的规定认定为饮酒后驾驶或醉酒后驾驶。

无合法有效驾驶证驾驶：指下列情形之一：

1. 没有取得中华人民共和国有关主管部门颁发或者认可的驾驶资格证书；
2. 驾驶与驾驶证准驾车型不相符合的车辆；
3. 持审验不合格的驾驶证驾驶；
4. 持学习驾驶证学习驾车时，无教练员随车指导，或不按指定时间、路线学习驾车。

无合法有效行驶证：指下列情形之一：

1. 机动车被依法注销登记的；
2. 未依法按时进行或通过机动车安全技术检验。

机动车：指以动力装置驱动或者牵引，上道路行驶的供人员乘用或者用于运送物品以及进行工程专项作业的轮式车辆或履带车辆。

战争：指国家与国家、民族与民族、政治集团与政治集团之间为了一定的政治、经济目的而进行的武装斗争，以政府宣布为准。

军事冲突：指国家或民族之间在一定范围内的武装对抗，以政府宣布为准。

暴乱：指破坏社会秩序的武装骚动，以政府宣布为准。

保险费约定支付日：指保险合同生效日在每年的对应日。如果当月无对应的同一日，则以该月最后一日为对应日。

有效身份证件：指由中华人民共和国政府主管部门规定的能够证明其身份的证件，如：有效期内的居民身份证、港澳台居民居住证、户口簿以及中华人民共和国政府主管部门颁发或者认可的有效护照或者其他身份证明文件。

保单年度：指从保险合同生效日或保单周年日零时起至下一年度保险合同保单周年日零时止的期间为一个保单年度。

新华人寿保险股份有限公司

个人保险基本条款第三版

第一条 合同成立与生效

您提出保险申请且我们同意承保，本合同成立。本合同成立日期在保险单上载明。

除另有约定外，自本合同成立、我们收取保险费并签发保险单的次日零时起本合同生效。本合同生效日期在保险单上载明。 保单周年日、保险费约定支付日均以本合同生效日计算。

除另有约定外，我们自本合同生效之日零时起开始承担保险责任。

第二条 合同内容变更

经您与我们协商一致，可以变更本合同的有关内容。变更本合同的，应当由我们在保险合同上批注或者附贴批单，或者由您与我们订立书面的变更协议。

第三条 合同终止

当发生下列情形之一时，本合同终止：

1. 在本合同保险期间内解除本合同的；
2. 我们已经履行完毕保险责任的；
3. 被保险人身故的；
4. 本合同约定的其他终止事项。

第四条 保险事故通知

您、被保险人或受益人知道保险事故发生后应当在 10 日内通知我们。

如果您、被保险人或受益人故意或者因重大过失未及时通知，致使保险事故的性质、原因、损失程度等难以确定的，我们对无法确定的部分不承担保险责任，但我们通过其他途径已经及时知道或者应当及时知道保险事故发生或者虽未及时通知但不影响我们确定保险事故的性质、原因、损失程度的除外。

第五条 保险金给付

我们在收到保险金给付申请书及保险金申请所需证明和资料后，将在 5 日内作出核定；情形复杂的，在 30 日内作出核定。若我们要求投保人、被保险人或者受益人补充提供有关证明和资料的，则上述的 30 日不包括补充提供有关证明和资料的期间。

经我们核定属于保险责任的，我们在与受益人达成有关给付保险金数额的协议后 10 日内，履行给付保险金义务。

我们未及时履行前款规定义务的，将赔偿受益人因此受到的损失。前述“损失”指根据中国人民银行公布的同期金融机构人民币活期存款基准利率计算的利息损失。

对不属于保险责任的，我们自作出核定之日起 3 日内向受益人发出拒绝给付保险金通知书，并说明理由。

我们在收到保险金给付申请书及有关证明和资料之日起 60 日内，对给付保险金的数额不能确定的，根据已有证明和资料可以确定的数额先予支付；我们最终确定给付保险金的数额后，将支付相应的差额。

第六条 明确说明与如实告知

订立本合同时，我们应当向您说明本合同的内容。对保险条款中免除我们责任的条款，我们在订立合同时应当在投保单、保险单或者其他保险凭证上作出足以引起您注意的提示，并对该条款的内容以书面或者口头形式向您作出明确说明，未作提示或者明确说明的，该条款不成为合同的内容。

订立本合同时，我们就您和被保险人的有关情况提出询问，您应当如实告知。

如果您故意或者因重大过失未履行前款规定的如实告知义务，足以影响我们决定是否同意承保或者提高保险费率的，我们有权解除本合同。

如果您故意不履行如实告知义务，对于本合同解除前发生的保险事故，我们不承担保险责

任，并不退还保险费。

如果您因重大过失未履行如实告知义务，对保险事故的发生有严重影响的，对于本合同解除前发生的保险事故，我们不承担保险责任，但会向您退还保险费。

第七条 未成年人身故保险金限制

为未成年人投保的人身保险，在被保险人成年之前，因被保险人身故给付的保险金总和不得超过国务院保险监督管理机构规定的限额，身故给付的保险金额总和约定也不得超过前述限额。

第八条 年龄错误的处理

1. 您和被保险人的年龄以周岁计算。

2. 您在申请投保时，应将与有效身份证件相符的被保险人的出生日期在投保单上填明，如果发生错误按照下列方式办理：

(1) 您申报的被保险人年龄不真实，并且其真实年龄不符合本合同约定投保年龄限制的，我们有权解除本合同，并向您退还本合同的现金价值。对于本合同解除前发生的保险事故，我们不承担保险责任；

(2) 您申报的被保险人年龄不真实，致使您实付保险费少于应付保险费的，我们有权更正并要求您补交保险费。如果已经发生保险事故，在给付保险金时按实付保险费和应付保险费的比例给付；

(3) 您申报的被保险人年龄不真实，致使您实付保险费多于应付保险费的，我们向您退还多收的保险费。

3. 您申报的被保险人年龄不真实，致使我们给付的保险金与实际不符的，我们将根据被保险人的真实年龄调整。

第九条 本公司合同解除权的限制

本合同基本条款第六条、第八条规定的合同解除权，自我们知道有解除事由之日起，超过30日不行使而消灭。自本合同成立之日起超过2年的，我们不得解除合同；发生保险事故的，我们承担保险责任。

我们在合同订立时已经知道您未如实告知的情况的，我们不得解除合同；发生保险事故的，我们应当承担保险责任。

第十条 联系方式变更

为了保障您的合法权益，您的住所、通讯地址、电话或电子邮件等联系方式变更时，请及时以书面形式或双方认可的其他形式通知我们。若您未以书面形式或双方认可的其他形式通知我们，我们按本合同载明的最后联系方式所发送的有关通知，均视为已送达给您。

第十一条 宣告死亡处理

在本合同保险期间内，被保险人下落不明且经人民法院宣告被保险人死亡的，我们根据人民法院宣告死亡判决依法确定被保险人死亡日期，并按本条款与身故有关的约定处理。若被保险人在宣告死亡后重新出现，身故保险金受益人或继承人应于知道或应该知道被保险人重新出现后30日内将领取的身故保险金退还给我们。

第十二条 争议处理

本合同争议的解决方式，由当事人在保险合同中约定从下列两种方式中选择一种：

1. 因履行本合同发生的争议，由当事人协商解决，协商不成的，提交双方共同选择的仲裁委员会仲裁；

2. 因履行本合同发生的争议，由当事人协商解决，协商不成的，依法向人民法院提起诉讼。

新契约回访提示

尊敬的客户：

您好！感谢您选择新华保险为您提供风险保障，为了更好的维护您的合法权益，根据监管部门的要求，请您在签收保险单回执后参与“新契约回访”并注意以下事项：

■ 回访方式

我司为您提供电子化回访和电话回访两种回访方式。

您可扫下方二维码，关注“新华保险”官方微信或在接到我司发送的回访提示短信时点击短信链接，自助参与新契约回访。



如果您不选择电子化方式回访或电子化回访不成功，我司将对您进行电话回访，回访电话显示号码为95567或01095567，我司的工作人员会告知您“我是新华保险××号客服人员”明确身份。

■ 回访对象

根据监管部门要求，新契约回访必须由投保人本人亲自完成。

使用电子化回访时，为了确保您本人操作，将对您进行身份核验，核验通过后，请您仔细阅读、逐项勾选回访问卷并签名确认。

选择电话回访时，请您本人接听电话，避免家属代为接听，为了保护您的权益，工作人员在回访正式开始前会与您核对出生日期，您对此不必担心。

■ 回访内容

Q1. 确认您是否已收到保险合同

Q2. 确认您是否购买了保险产品以及投保人和被保险人是否按照要求亲笔签名

Q3. 确认您是否已经阅读并理解产品说明书和投保提示的内容

Q4. 确认您是否知悉保险责任、责任免除和保险期间

Q5. 确认您是否知悉退保可能受到的损失

Q6. 确认您是否知悉犹豫期的起止时间及享有的权利

Q7. 采用期交保费方式的，确认您是否了解交费期间和交费频率

Q8. 针对银保监会要求在投保时录音录像的保单，确认您是否在投保时接受了录音录像，录音录像中的陈述是否为您真实意思的表示

Q9.（仅针对分红险）确认您是否知悉宣传材料上的利益演示是基于公司精算假设，保单的红利分配是不确定的

Q10.（仅针对万能险）确认您是否知悉超过最低保证利率的收益是不确定的，取决于公司实际经营情况；确认您是否知悉费用扣除项目及扣除的比例或者金额

Q11.（仅针对投连险）确认您是否知悉投资连结保险的投资回报是不确定的，实际投资收益可能会出现亏损；宣传材料上的利益演示仅基于假定的投资收益，不代表未来的实际收益；确认您是否知悉费用扣除项目及扣除的比例或者金额

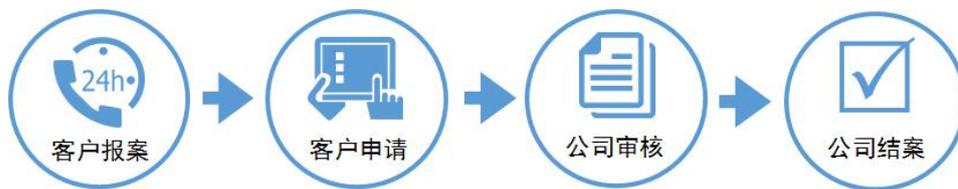
注：实际回访内容会根据各地监管机构等要求略有调整。

对于以上回访内容，建议您在购买保险时向业务人员重点咨询，他们将会为您做出专业的讲解。如您对我司的产品或服务有其他疑问，欢迎您随时拨打我公司全国服务热线95567，我司竭诚为您服务！

“易赔通”——我们如何提供理赔服务？

我们致力于为您打造最简便、最快捷的理赔服务体验。但我们知道，您对此可能还会有一些疑问。欲了解有关理赔流程、理赔报案、申请材料准备等事宜的详情，请继续阅读。

★ 理赔分几步？



★ 采取什么方式报案？

我们为您提供**7*24小时**的电话报案、网站报案、微信报案服务。

(1) 您可以拨打新华保险全国统一服务热线**95567**。

(2) 您也可以登录**新华保险官方网站** www.newchinalife.com 进行网上报案。

怎么找： 官网首页>服务中心>我要报案

(3) 您还可以关注微信公众号“**新华保险**”进行报案。

怎么找： “新华保险”>服务大厅>基础服务>理赔服务>自助报案

★ 如何跟踪我的理赔案件？

在**出险报案、索赔受理和结案付款**三个时点，我们会向您和保单服务人员发送提示短信，告知理赔进度。如您对短信内容存在疑问，请及时联系我们。

此外，您也可以关注“新华保险”微信公众号查询理赔进度。

怎么找： “新华保险”>服务大厅>基础服务>理赔服务>我的理赔

您还可以登录**新华保险官方网站** www.newchinalife.com 查询理赔进度。

怎么找： 官网首页>服务中心>理赔服务>快速理赔通道>理赔进度查询

★ 如何获得更专业的理赔指导？

如果您想要获得更专业的理赔指导，您可以拨打各地分公司**7*24小时**理赔服务电话进行咨询。

分公司	理赔服务电话	分公司	理赔服务电话	分公司	理赔服务电话
北京	13811795567	河北	0311-89106930	山东	0531-58692085
安徽	0551-62640402	河南	0371-63383697	青岛	0532-55561100
大连	0411-39818867	黑龙江	0451-84580225	山西	0351-2176081
福建	0591-38701303	湖北	13971166996	陕西	029-85561719
厦门	0592-2979051	湖南	0731-84179719	上海	021-62675130
甘肃	0931-4546316	吉林	0431-85093502	四川	18708470142
广东	020-38910056	江苏	025-52277739	天津	022-23267070
深圳	0755-33983168	江西	0791-82085825	新疆	0991-6516060
广西	0771-5556636	辽宁	024-23949411	云南	0871-68381088
贵州	0851-86966200	内蒙古	0471-2386971	浙江	0571-87235329
海南	0898-66728816	宁波	0574-87262597	重庆	023-88166222
青海	0971-4394890	宁夏	0951-6988510		

★ 可以去哪些医院就诊或机构申请鉴定？

(1) 如果您需要索赔医疗相关保险金，请您前往**我公司认可医院**进行诊治。在医院诊治时一定要提醒医生客户的保险情况，因为根据保险合同约定，诊治项目和药品需符合当地基本医疗保险相关的规定。

(2) 如果您需要索赔伤残相关保险金，根据保险合同约定，请您前往**我公司指定的鉴定机构**进行鉴定。

怎么找： 您可以参见保险条款约定，或拨打各地分公司理赔服务电话咨询

★ 理赔申请需要准备哪些材料？

理赔类型	应备资料	应备资料说明
意外医疗(门/急诊)	1-5、6、8、10、11	1. 保险合同原件(非合同终止时可不提交)
意外医疗(住院)	1-5、6、9、10、11	2. 索赔申请书及申请人、出险人身份证明原件
意外全残/残疾/全残豁免/失能	1-5、6、8、9、12、14	3. 受托人身份证明原件
意外身故	1-5、6、7、14	4. 申请人与出险人的身份关系证明原件。如申请医疗类理赔(医疗费用发票金额大于人民币1万元)、申请身故/残疾类理赔(无金额限制),另须提供申请人与投保人、被保险人的身份关系证明。如申请人为未成年人的,须提供领款人与申请人的身份关系证明
疾病门/急诊医疗	1-5、8、10、11	5. 申请人存折或银行卡复印件
疾病住院医疗	1-5、9、10、11	6. 出险事故证明原件
疾病全残/残疾/全残豁免/失能	1-5、8、9、12、14	7. 死亡证明、户口注销证明、丧葬证明、法院出具的宣告死亡证明文件
疾病身故	1-5、7、14	8. 医疗诊断证明书原件和门/急诊病历
重大疾病	1-5、6、9、12、13、14	9. 出院小结
		10. 医疗发票和费用明细清单(门诊可为处方、住院为住院费用明细汇总清单)
		11. 医疗费用分割单/第三方给付凭证原件
		12. 残疾鉴定书原件
		13. 出险人病理检验、血液检验及其它科学方法检验报告原件
		14. 其他证明和资料
特别说明: 1. 应备资料中的第7项,有二级及以上国家卫生行政部门认定的医疗机构出具的正规医学死亡证明或公安机关出具的死亡证明的,可免于提供户口注销证明和丧葬证明。 2. 境外出险的,在境外获取的理赔材料还需经过当地公证机关公证,中国驻当地使领馆认证,并由具备相应资质的正规翻译机构翻译为中文。		

★ 理赔申请材料可以从哪里获得？

索赔申请书	在提出理赔申请前,您可以向我公司所在地理赔部门或保单服务人员索要,或在新华保险官方网站上下载,并由申请人亲笔签名。
申请人、出险人的身份和户籍证明	在提出理赔申请前,您应准备本人与出险人的身份及关系证明。如申请医疗类理赔(医疗费用发票金额大于人民币1万元)、申请身故/残疾类理赔(无金额限制),另须提供申请人与投保人、被保险人的身份关系证明。如申请人为未成年人的,须提供领款人与申请人的身份关系证明。若受益人未指定,存在多名继承人的,应提供“遗产继承声明”,可向我公司所在地理赔部门或者保单服务人员索要。如证件遗失或过期可向所在地公安部门申请办理。
门(急)诊手册/病历	您在医院门(急)诊接受医疗服务时,医院应提供“门(急)诊手册或门(急)诊病历”记录相关就诊情况,请您妥善保管。如医院没有主动提供,请您向医生索要。
出院小结/出院记录	出院时,医院应出具出院小结/出院记录。如医院没有主动提供,请您向主治医生索要。
医疗诊断证明书	一般疾病的“诊断证明书”您可在就诊后及时向主治医生索要。重大疾病的“诊断证明书”您可在确诊后向主治医生索要。申请重大疾病保险金时,除“诊断证明书”外,您还需要提供其他医学证明材料,如病历报告、必要病理检验、血液检验及其他科学方法检验报告等。
意外事故证明	发生意外事故索赔时,您需要准备“意外事故证明”材料。如交通事故可向交警部门索要“交通事故责任认定书”;意外被打伤或遭抢劫受伤可提供110报警记录或公安机关出具的“事故证明”等。医疗险案件,除有公安、交警等权威第三方介入的情况外,原则上不要求提供意外事故证明。
死亡证明书	出险人在医院内身故,应保管好医院出具的“居民医学死亡证明书”;医院外身故,可由公安机关出具“死亡证明书”。
残疾鉴定书	您可从我公司指定鉴定机构获得该项证明。请您务必和当地理赔部门取得联系,我们会提示您必要的注意事项。
户口注销证明	居民死亡后须由其亲属到当地派出所进行户口注销,户口注销后派出所会出具一份三联式的“户口注销证明”,向我公司提出身故保险金索赔时应提供其中的一联。
丧葬证明	居民身故尸体火化后殡仪馆会出具一份“火化证”;实行土葬的,可由所在地村委会或居委会或当地派出所出具“土葬证明书”。
宣告死亡证明书	对于因失踪而推定被保险人“死亡”的,可向当地法院申请被保险人“宣告死亡”,经法院公告和法律规定的等待期后,法院会依法出具“宣告死亡裁定书”。
特别说明: 以上材料为您申请理赔时所需的基本材料,但由于保险事故的具体情况不同,我公司可能还会需要您提供与本次理赔相关的其他材料,如有需要,我公司理赔部门会及时与您取得联系。	

更多详情,请参见《新华保险理赔服务指引》,您可登陆新华保险官网下载或前往公司柜面领取。

客户投诉流程及须知

尊敬的客户，您好！为了维护和保障您的合法权益，如您对我公司服务不满或有疑议未得到解决，您可通过以下途径向我公司反映、投诉，我公司将第一时间接收受理并在一定时间内予以答复。

一、投诉渠道

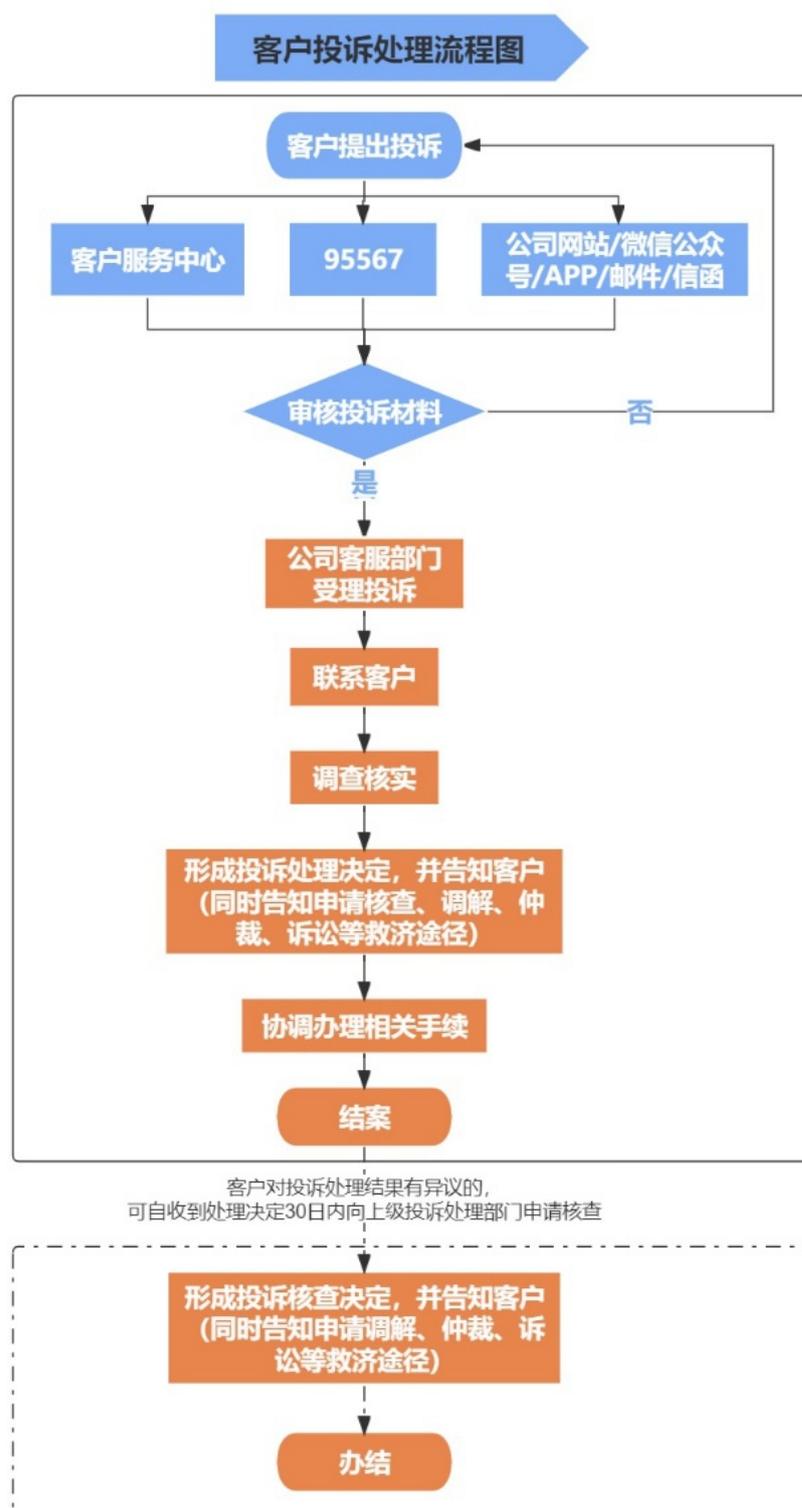
- 1.拨打我公司全国统一客户服务热线电话 95567 提出投诉。
- 2.登录我公司官方网站 (www.newchinalife.com)，并注册用户后，点击“用户中心-网上投诉”自助提出投诉。
- 3.登录我公司官方微信公众号“新华保险”，选择“在线咨询”与人工客服在线互动或注册用户后点击“我的服务-消保投诉专区-网上投诉”自助提出投诉。
- 4.登录我公司官方 APP “掌上新华”，选择“在线客服”与人工客服在线互动或注册用户后点击“服务-其他服务-网上投诉”自助提出投诉。
- 5.寄送信函或发送电子邮件至我公司提出投诉（收信地址：北京市朝阳区建国门外大街甲 12 号新华保险大厦；电子邮箱地址：kehutsfw@newchinalife.com）。
- 6.直接前往我公司及各级分支机构客户服务中心提出投诉。

二、投诉须知

- 1.在您提出消费投诉时，请如实提供相关材料或信息，包括：投诉人姓名、身份信息、联系方式、保险合同号、投诉请求、主要事实和相关依据等，以便我公司处理人员及时确认信息，为您提供服务。
- 2.我公司将依照相关法律法规、合同约定，在一定时间内公平公正地作出处理决定并予以告知：一般投诉 15 日内告知；情况复杂的延长至 30 日；情况特别复杂的，经我公司内部审批并告知投诉人后，可以再延长 30 日。投诉处理过程中，需外部机构进行鉴定、检测、评估等工作的，相关期间不计入投诉处理期限，我公司也将及时告知投诉人。

3.如您对投诉处理结果有异议，可以自收到投诉处理决定之日起 30 日内向上级机构书面申请核查。核查机构自收到核查之日起 30 日内作出核查决定并予以告知。您也可以采取调解、仲裁、诉讼等其他救济途径解决。

三、投诉处理流程



实力新华

新华人寿保险股份有限公司（以下简称“公司”）成立于1996年9月，是年保费收入超1650亿元、总资产超1.4万亿元人民币的全国性“A+H”上市公司，《财富》和《福布斯》双世界500强企业，连续多年获财务实力评级惠誉“A”级和穆迪“A2”级评价。公司主要股东是中央汇金投资有限责任公司、中国宝武钢铁集团有限公司等。



重要荣誉

荣誉奖项

- 《财富》(Fortune) 世界 500 强
- 《福布斯》(Forbes) 全球上市公司 2000 强
- 《财富》中国 500 强
- 惠誉财务实力评级“A”穆迪财务实力评级“A2”
- 世界品牌实验室 亚洲品牌 500 强
- 世界品牌实验室 中国 500 最具价值品牌
- Brand Finance 全球最具价值保险品牌 100 强
- BrandZ 最具影响力中国保险品牌 10 强
- 中国企业联合会 中国企业 500 强
- 《每日经济新闻》金鼎奖·2023 年度卓越人寿保险公司
- 《中国经营报》2023 年度金融业上市公司卓越表现奖
- 《上海证券报》金理财·2023 年度保险保障品牌奖
- 《投资时报》金禧奖·2023 最佳理赔服务寿险公司
- 《金融界》金智奖·2023 杰出保险服务奖
- 《金融时报社》2023 年度最佳理赔服务寿险公司

（注：以上数据均截至2023年12月31日）

95567

全国统一客服电话

www.newchinalife.com