

目 录

一、引言与简介	1
二、团体保险合同的变更与维护	1
1. 被保险人的加入	1
2. 员工离职和保障终止	1
3. 被保险人保险计划变更	1
4. 投保人、被保险人信息变更	2
5. 受益人变更	2
6. 合同退保	2
7. 变更明细和保费的计算	2
8. 变更材料递交和服务周期	3
9. 在线自助变更服务	3
10. 连续投保	3
三、被保险人个人服务	3
1. 被保险人利益保障明细	3
2. 客户服务热线介绍	4
四、理赔	4
1. 注意事项	4
2. 理赔材料	5
3. 常见不能理赔的原因	6
4. 理赔时效	6
5. 微信理赔	7
五、在线自助服务	7

一、引言与简介

本《中宏团体保险行政规则指南》专为企业作为团体保险投保人处理日常团体保单行政事务而准备。内容包括被保险的加入、退出，团体及被保险人个人资料的更改，保险费缴纳等常见团体保险变更规则，各类理赔申请的要求及行政手续等，本指南仅供使用者参考，具体以生效保险合同约定以及保险公司发出的核保、理赔或其他团体保单相关的通知或决定为准。

若在使用中有任何意见与建议，请在工作日 8:30-22:00 或周六周日 9:00-18:00 致电本公司客户服务热线或发邮件至网上服务信箱。

中宏客户服务热线：95383

中宏网上服务信箱：cs@manulife-sinochem.com

二、团体保险合同的变更与维护

1. 被保险人的加入

1.1 申请的递交和规定

投保人因其团体成员变动需要增加被保险人的，应在线自助申请、书面形式或本公司认可的其它形式通知本公司，本公司在审核同意并收取保险费的当日二十四时起开始承担保险责任。团体成员的新增家属加入本合同以及团体成员重新申请加入本合同时按新增加被保险人处理。合格团体成员的资格认定请参照团体保险合同内的基本条款中的定义。

1.2 申请所须填写的表格

1.2.1 请填写《团体保险变更申请书》中“新增被保险人”一栏及《团体保险员工登记表》。根据业务类型，填写相应的《团体保险变更申请书》，如《团体保险企业单变更申请书》、《团体长期重大疾病保险变更申请书》、《团体保险家庭单变更申请书》。

1.2.2 依据本公司最新核保政策，达到个人告知标准的，需填写《被保险人告知声明书》。

2. 员工离职和保障终止

2.1 申请终止保障请填写《团体保险变更申请书》中的“减少被保险人”一栏。

2.2 当员工保障终止后，其家属的保障自动终止。

2.3 本公司对该被保险人所承担的保险责任自本公司收到完整的申请之日 24 时起终止。

3. 被保险人保险计划变更

被保险人保险计划变更请填写《团体保险变更申请书》中的“被保险人保险计划变更”一栏（仅限合同已有的保险计划，若增加保额或险种，达到个人告知标准时，需填写《被保险人告知声明书》）。

4. 投保人、被保险人信息变更

若有投保人、被保险人信息变更，请填写《团体保险变更申请书》。变更内容包括：

- 4.1 投保单位名称变更，请填写变更申请书中“更改单位名称”一栏，并提供变更后的营业执照（副本）或依法设立或者可依法开展经营活动、社会活动的执照复印件，同时提供经上级政府主管部门批准更改的批复材料复印件。
- 4.2 团体保险授权办理人、联系地址、电话变更，请填写变更申请书中“更改联系地址”、“更改授权办理人”栏。
- 4.3 被保险人个人信息变更，如：姓名、身份证号码、银行账号、工资等，请填写变更申请书中“被保险人信息变更”、“被保险人银行账号变更”栏。变更身份证件号码、姓名、出生年月、性别，请提供有效身份证件正反面复印件并请代理人签字核实。

5. 受益人变更

受益人变更请填写《团体保险受益人变更申请书》由被保险人签名，并提供新增受益人有效身份证件复印件。

6. 合同退保

- 6.1 请填写《团体保险变更申请书》中“申请解除合同”一栏。
- 6.2 请出示团体保险合同原件。
- 6.3 请提供最近一期的发票原件。
- 6.4 请投保人提供规定人数的被保险人亲笔签名确认知晓退保事宜的证明。（需全体被保险人的 15%确认和签名，如果投保人数等于或不足 20 人，需提供每一被保险人的确认和签名）
- 6.5 请提供用于退款的银行账号信息（必须为缴纳保险费账号或投保单位对公账户）。

7. 变更明细和保费的计算

- 7.1 保险合同变更完成后本公司将向投保人提供《保险费缴费通知书》，客户根据账单金额进行缴费。缴费完成后本公司出具《团体保险变更清单》、《团体保险变更明细》。
- 7.2 变更保险费的计算从利益保障生效日或终止日起按天计算。
- 7.3 保全保费计算公式：
变更应缴保费=（保单满期日-加保生效日期）/365 * 个人年化保费（四舍五入到元）
变更应退保费=（保单满期日-减保生效日期）/365 * 个人年化保费（四舍五入到元）
（注：闰年也以 365 天计算；仅一年期趸缴保单）
- 7.4 请投保人在规定的时间内缴付保险费，如逾期未缴纳，本公司将暂缓受理投保单位被保险人理赔及各种变更申请，直至收到投保人应缴保险费；并有权对逾期未缴费的变更申请，进行撤件关闭处理。

8. 变更材料递交和服务周期

- 8.1 投保单位联系人可定期将需要变更的材料和申请表通过业务员转交至本公司。
- 8.2 收到变更申请资料齐全、准确，且无需进一步核保的申请，会在五个工作日内完成变更内容。《团体保险变更明细》将通过挂号信/平信等方式邮寄给单位联系人。《团体保险变更明细》作为保险合同的一部分，请妥善保存。

9. 在线自助变更服务

- 9.1 投保单位在本公司团险自助服务平台注册激活账号后，可随时递交保单变更服务申请。（详细内容见“五、在线自助服务”）
- 9.2 保全进度与信件查询：所有递交方式的保全申请，均可在团险自助服务平台查询处理进度，并在保全完成后，支持查看或下载保全信件。
- 9.3 照会回复：变更审核过程中下发的照会，可以通过团险自助服务平台进行查看，并根据页面提示回复照会。

10. 连续投保

连续投保定义：投保人在上一保险合同到期日前后 30 天内提出继续投保申请，视为连续投保。

- 10.1 在此期间投保人可以办理保险计划的调整、修改、人员的调整。（投保人在连续投保时更改保险计划，若保障范围和金额较原计划广和多，则续保按新单规则处理，且续保生效日不予追溯）
- 10.2 如果连续投保时投保单位参保人员中有年龄超过 65 周岁，根据合同要求，若本公司不再承保此人，将在保险合同期满日前 60 天发信函通知投保单位。
- 10.3 本公司将按投保人上一保单年度或投保人要求的最新保险计划、最新参保人员信息提供最新版本的续期投保资料，投保人确认无误后请签章，连同其他必要的投保资料一并由业务员交至本公司，同时请投保人缴纳保险费。
- 10.4 如果投保人因变更事宜尚欠缴本公司保险费，请投保人将此保费与继续投保保险费一起缴纳至本公司指定账户。
- 10.5 本公司会在连续投保申请签发后一周内将新的合同和保费发票送达投保人。
- 10.6 投保人如有任何疑问或需求，请及时联系本公司或团体业务员。

三、被保险人个人服务

1. 被保险人利益保障明细

- 1.1 本公司为每位参保员工提供其个人的被保险人利益保障明细。员工家属为附属被保险人，与员工使用相同保险编号。
- 1.2 被保险人利益保障明细印有保险合同号码、员工姓名、员工保险编号、中宏保险客户服务热线电话、每位员工享有的利益保障明细。

1.3 被保险人利益保障明细将由单位联系人发放给每位员工。

2. 客户服务热线介绍

中宏保险客户服务热线 95383

本公司客户服务热线人工服务时间为:工作日 8:30-22:00 周六和周日 9:00-18:00。其他时间及法定节假日为语音留言。

四、理赔

1. 注意事项

1.1 及时通知保险事故

发生保险事故后,理赔申请人可以通过以下任一方式联系我们办理理赔(给付)申请

- 联系投保单位的人力资源部;
- 联系投保单位的营销员或客户经理;
- 致电我公司服务热线 95383;
- 微信关注公众号“中宏保险”,理赔款在 3000 元以内(含 3000 元)的门急诊医疗可通过在线递交理赔申请。

1.2 医院

一般是指经国家卫生部门审核的二级或以上的综合性或专科医院,但不包括作为**诊所、康复、联合病房、家庭病床、护理、休养或戒酒、戒毒等医疗机构**。(部分医院定义须参照保险条款的约定,如中宏宏悦万家感恩版、中宏宏悦至臻、中宏宏悦臻享、中宏卓悦人生等;如保险合同中另有约定的,则以保险合同中的医院定义为准)

1.3 递交完整的理赔资料

为了加快理赔速度,请务必及时地递交完整的理赔资料,各项理赔所需的材料已在相应的理赔申请书中注明,请仔细阅读。请注意发票全部需递交原件(需退回发票的同时提供复印件),门急诊病史只需递交复印件。

1.4 责任免除

责任免除包括:保险合同条款中的责任免除

保险合同中团体保险投保申请书补充申请中的相关内容

中宏团体保险特别告知中的相关内容

保险合同组成部分的其他约定

责任免除的相关内容请告知每位被保险人知晓,以免影响其理赔。

1.5 理赔款的领取

1.5.1 生存保险金(诸如医疗保险、重病保险和伤残利益给付),保险金由被保险人本人领取,领款方

式为银行转账，由于各种原因不能做银行转账的，经过被保险人的书面授权后，保险金将交由单位转交；请注意在递交理赔申请时一定要填写领款方式，并同时提供银行账号。否则理赔款将无法给出，影响理赔时效。

1.5.2 身故保险金由受益人领取，保险金电汇至受益人账号。

2. 理赔材料

2.1 门急诊理赔

- 完整填写的理赔申请书；
- 门急诊医疗费收据原件，如需退回原件则同时提供复印件。
- 所有相关的门、急诊病历卡复印件（附检查报告）。

注意：医疗费用收据原件装订在对应就诊日病历复印件上（不要粘贴），如需退回的医疗费用收据原件则装订在理赔申请书的最前面。

2.2 住院/重疾/伤残理赔

- 完整填写的理赔申请书。
- 完整的门诊病历卡原件（含首诊）和各项检查报告。
- 申请住院医疗利益的，递交住院医疗费收据原件和复印件。
- 住院费用清单（需要时提供）。
- 出院小结原件（含病理报告及各项检查报告）。
- 因交通事故导致的意外，需递交请提供交通道路事故损失赔偿调解书。
- 如为工伤，请提供工伤事故调查报告。
- 如为刑事伤害，请提供公安局证明。
- 其他：如需要请提供意外事故的新闻剪报，目击者声明，法庭判决书等等。
- 本公司所指定的鉴定机构所出具的伤残程度鉴定报告。

2.3 身故理赔

- 完整填写的理赔申请书（由理赔申请人或受益人填写）。
- 居民死亡医学证明的复印件（正反两面且需有警署的公章）。
- 户口簿。
- 死者与受益人的身份证复印件。
- 经公正的法定继承人名单、或出生证明以及父女/母女或父子/母子关系证明。
- 死者生前所有相关的病历卡。
- 因交通事故导致的意外，需递交请提供交通道路事故损失赔偿调解书。
- 如为工伤，请提供工伤事故调查报告。
- 如为刑事伤害，请提供公安局证明。
- 其他：如需要请提供意外事故的新闻剪报，目击者声明，法庭判决书等等。

2.4 生育医疗理赔

- 完整填写的理赔申请书。
- 门、急诊病历卡原件。
- 产检记录。
- 出院小结原件。
- 计划生育证明/结婚证明。
- 正本住院医疗费原始收据。
- 医保结算清单。
- 被保险人身份证复印件（正反面）。

2.5 要求递交资料

当递交的资料不符合本公司的要求或需进一步递交理赔资料，本公司将向被保险人发出理赔进展通知，列明需要递交的资料。

请注意：根据监管部门规定，赔付金额人民币 1 万元及以上，在被保险人或者受益人请求赔偿或者给付保险金时，在每次理赔申请时应当提供被保险人或者受益人的姓名、性别、国籍、职业、住所地或者工作单位地址、联系方式，身份证件或者身份证明文件的种类、号码和有效期限，确认被保险人、受益人与投保人之间的关系，登记被保险人、受益人身份基本信息，并留存有效身份证件或者其他身份证明文件的复印件或者影印件。

3. 常见不能理赔的原因

当一个理赔案例被拒赔，本公司将向被保险人发出拒赔通知，列明拒赔的理由。

常见不能理赔的原因包括但不限于：

- 申请理赔的被保险人不在被保险人的名册中。所以有新增加的人员一定要在提出理赔前完成新增人员的变更申请，以免延长理赔时效；
- 申请理赔的被保险人没有相应的保险计划；
- 保险事故的发生不在保险合同有效期内；
- 保险事故属于责任免除范围及在等待期内；
- 不符合保险合同签发地或被保险人工作地的社会医疗保险报销范围的医疗费用及诊疗项目；
- 就诊的医院不是本公司指定的医院；
- 所患疾病为投保前已罹患的疾病；
- 符合其他保险合同约定免责的情况。

4. 理赔时效

4.1 对于理赔资料齐全、事故责任明确且无需理赔照会或调查的案件，微信申请的理赔我们会在收到理赔申请之日后 7 个工作日内结案，线下申请的理赔我们会在收到理赔申请之日后 10 个工作日内结

案。

4.2 对于理赔资料不够齐全、事故责任不明确或是需通过理赔调查来协助理赔审核的案件，我们会在理赔审核期间通过书面通知理赔申请人，告知相关原因及审核进度。也可以致电我司热线进行查询。

5. 微信理赔

关注“中宏保险”微信公众号，理赔款在 3000 元以内（含 3000 元）的门急诊医疗可以通过微信递交理赔申请。

五、在线自助服务

中宏团体保险在线服务使单位联系人及时了解保单保障利益、员工变动及其它信息。同时可递交保全申请，打印各类团体保险表格和文档，是单位联系人的好帮手。

在线自助服务开通与使用：

保单承保后，投保单位联系人可根据保险合同中《自助服务欢迎函》指引，登录本公司团险保全自助服务平台（网址：<https://eb-wsm.manulife-sinochem.com/pos/hr.html#/login>），依照投保时留存在本公司的个人身份信息及手机号码完成账号注册与激活。账号注册成功后，可对登录密码进行设置与修改。

中宏团体保险在线自助服务详细内容请参照《团体保险在线自助服务操作指南》，此操作指南可在进入平台后置顶栏获取。

*保险公司不得违规销售非保险金融产品，请勿参加非法集资。