

【服务流程】及【服务信息】

1、保险合同及保险条款

本保险合同采用电子保险合同形式承保并提供电子普票，投保人可以通过下列方式查询保险合同：

- (1) 通过投保人投保时预留的电子邮件地址提取链接，下载并保存电子保险合同和保险条款信息；
- (2) 通过苏黎世中国官网在线查询及下载保险条款信息；
- (3) 如需提供纸质保险合同，可通过“**苏黎世保险客户服务**”小程序，在“我的保单”中使用“保单快递”功能或联系苏黎世中国客服热线 400-615-5156（9:00-22:00），保险公司将核对一致后开具并快递至客户登记提供的地址，该项服务所产生的快递费，在签收时由客户自行承担。

2、保费支付方式：投保人以电子方式一次性支付保险费，具体以投保支付环节的约定为准。

3、发票

- (1) 苏黎世中国可以提供电子普票。请投保人通过
<https://travel.zurich.com.cn/efapiao/>申请电子普票；
- (2) 通过“**苏黎世保险客户服务**”小程序，在“我的保单”使用“电子发票”功能。
- (3) 联系苏黎世中国客服专员，客服热线 400-615-5156（9:00-22:00）。

提醒：根据税收相关法规规定，苏黎世中国开具发票的发票抬头为保险合同上显示的投保人，请您在投保之前确认相关信息是否填写准确。

4、保险合同变更及退保

- (1) 保险合同变更事宜包括：保险合同退保、变更身故保险金受益人信息等。
- (2) 退保规则：本产品属于短期意外险。
 - 1) 保险合同生效前退保：**可通过“**苏黎世保险客户服务**”小程序，在“我的保单”使用“保单退保”功能申请全额退保，保险公司受理后会原路径退还保险费；
 - 2) 保险合同生效后退保：**投保人可于苏黎世中国官网下载《旅行保险合同变更/解除申请书》（简称申请书），打印、填写申请书（须投保人签名）后，将申请书的填写完整后的扫描件及申请书中要求的相应文件在保单有效期内至少提前三十天发送到我司客服邮箱 cs@ezurichchina.com 申请办理，保险公司审核后会退还按日计算的未到期保险费。
- (3) 其它变更情况（如变更身故保险金受益人）：可通过苏黎世中国客服热线 400-615-5156 协助办理；或通过 cs@ezurichchina.com 客服邮箱咨询办理。

以上说明如有任何不清楚的地方，建议通过苏黎世中国客服热线 400-615-5156 进一步咨询。

5、理赔须知

- (1) 保险事故通知：投保人、被保险人或受益人知道保险事故发生后，应当及时通知保险公司。
- (2) 报案及理赔申请：

- 1) 手机微信方式：可通过“**苏黎世保险客户服务**”小程序，在“我的保单”使用理赔申请功能完成报案流程及资料提交。
 - 2) 网页登录方式；<https://eclaim.ezurichchina.com/eclaim/other/other-search-policy>;
 - 3) 客户服务电话方式：拨打苏黎世中国客服热线 4006155156（9:00-22:00）进行报案并按照客服指引完成报案流程及资料提交；
- (3) 文件资料邮寄地址：广东省广州市天河区珠江西路 5 号广州国际金融中心 3812 单元（邮政编码 510623），苏黎世保险 个险理赔部。
- (4) 理赔审核：在收到完整索赔资料的前提下，于 5 个工作日内作出核定，并于作出核定后 1 个工作日内通知申请人；如遇复杂情形，可将核定期限延展至 30 日。
- (5) 案件进度查询：拨打苏黎世中国客服热线 400-615-5156 查询理赔的进度。
- (6) 结案支付：苏黎世中国将理赔结果通知被保险人/受益人/投保人，属于保险责任的案件将及时支付保险金。