

人身意外伤害保险理赔流程

一、线上理赔流程：

（一）出险报案：

- 1、拨打 95303 理赔电话进行报案
- 2、微信搜索“安心互联网保险”公众号进行报案，点击菜单栏“服务”进入“在线客服”选“人工客服”在微信平台报案。

（二）查勘环节：

- 1、客户将相片上传至我司后，查勘定损岗第一时间审核相关资料相片，通过审核相片和询问案情；
- 2、根据案件具体情况确定查勘工作内容，例如查勘现场。被保险人须配合查勘工作。

（三）提交理赔资料：

- 1、通过官方邮箱上传理赔材料：按报案后客服提示信息为准
- 2、通过微信平台“安心保险”公众号上传理赔资料照片
- 3、需邮寄物理单证资料的请邮寄至：

地址：上海市普陀区陕西北路 1283 弄 9 号 2801 室理赔部，蔡斌收，

T：15611786060

收件人和电话若与前述有冲突，请以报案后客服提示信息为准。

（四）领取保险金：

1、对符合保险责任的，资料审核通过后一般赔案 3 个工作日内支付赔款、情形复杂赔案 7 个工作日内支付赔款。

（五）理赔资料：

意外身故保险金：

1. 保险金申请人的身份证明；
2. 公安部门出具的被保险人户籍注销证明、二级以上（含二级）或保险人认可的医疗机构出具的被保险人身故证明书、尸检报告；若被保险人为宣告死亡，保险金申请人应提供人民法院出具的宣告死亡证明文件；
3. 保险金申请人的银行账户；
4. 殡葬证明（火化证明或土葬证明）
5. 派出所（公证处）出具的受益人与被保险人关系法定证明；
6. 所有法定受益人签署的索赔及收款授权书；
7. 保险金申请人所能提供的其他有关证明和资料。

意外伤残保险金：

1. 被保险人的身份证明；
2. 二级以上（含二级）或保险人认可的医疗机构或司法鉴定机构出具的伤残鉴定诊断书；
3. 被保险人银行账户信息；
4. 保险金申请人所能提供的其他有关证明和资料。

意外医疗保险金：

1. 被保险人户籍证明或者身份证明；

2. 二级以上（含二级）或保险人认可的医疗机构门诊病历原件（列明用药处方）以及对应的医药费收据原件；若住院需提供保险人指定或认可的医疗机构住院的病历原件、检验报告、诊断证明、出院小结、住院医疗费用清单以及对应的医疗费收据原件；

3. 保险金申请人所能提供的其他与本项申请相关的材料。

住院津贴：

1. 被保险人的户籍证明或者身份证明；
2. 二级以上（含二级）医院或者保险人认可的医疗机构出具的入院、出院证明、诊断证明（含相关的诊断依据，骨折必须提供X线片）及病历；
3. 被保险人银行账户信息；
4. 其他与本项索赔相关的证明和资料。

疾病住院保险金：

1. 被保险人户籍证明或者身份证明；
2. 二级以上（含二级）医院或者保险人认可的医疗机构出具的门诊病历、入出院证明、诊断证明（含相关的诊断依据）、检查报告单、手术记录、费用清单、病历及医疗费用原始收据；
3. 被保险人银行账户信息；
4. 保险金申请人所能提供的其他与本项申请相关的材料。

突发疾病身故保险：

1. 保险金申请人的身份证明及银行账户信息；
2. 医疗机构、公安部门或保险人认可的其他机构出具的被保险人突发疾病证明。经医疗机构抢救的，还需提供抢救医疗记录；
3. 公安部门或保险人认可的其他机构出具的被保险人身故证明

或被保险人火化证明或丧葬证明；

4、若保险金申请人委托他人申请的，还应提供授权委托书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件；

5、保险金申请人所能提供的其他与本项申请相关的材料。

救护车费用：

1、保险金申请人的身份证明及银行账户信息；

2、二级以上（含二级）医院或者保险人指定或认可的医疗机构出具的诊断书、病历及医疗费用原始收据；

3、救护车费用收据；

4、若保险金申请人委托他人申请的，还应提供授权委托书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件；

其他特殊情况，安心保险将在法定时限内提前告知

被保险人若已通过其它途径获得了部分医疗费用的补偿并无法提供医疗费用原始凭证时，需提供医疗费用凭证复印件，同时出具注明已给付比例和金额、加盖支付费用单位公章的分割单等相关证明，保险人按本保险合同在剩余医疗费用内承担保险责任。

二、线下理赔流程：

线下服务：如遇情形复杂的特殊案件，我们将安排各地服务中心工作人员或合作服务商（公估、调查等机构），第一时间赶赴现场进行查勘并协助施救。

温馨提示

- 1、请被保险人或被保险人之代理人详细阅读该理赔指引。如仍有不明之处请及时咨询我公司以避免后续各类问题影响被保险人的权益。
- 2、发生保险责任范围内的损失，如果根据法律规定或者有关约定，应当由其他第三者负责赔偿部分或全部的，被保险人应首先向其他第三者索赔。

报案及咨询电话：95303.