

索赔流程

出险报案请致电：40099-95507

客户按照公示或客服给出的**索赔指引**，准备理赔材料。

电子版—将理赔材料通过电子邮箱发送至理赔邮箱：

95507_1@starrchina.cn

(注：仅限于以下险种：**旅行延误、航班延误、行李延误**)

纸质版—将理赔材料寄送至如下地址：

收件人：意外健康险理赔

地址：中国上海市延安西路 1033 号大众金融大厦裙楼 528 室（靠近昭化路）史带财产保险股份有限公司

电话：+86 21 38295957

收到索赔材料后：

- 1、索赔材料齐全、符合保险责任的，10 个工作日内结案并安排支付理赔款。
- 2、索赔材料不齐全、不符合保险责任的、或有其它问题存在的，10 个工作日内联系客户告知处理进度和后续安排。

* 实际索赔过程中，如有任何问题，可随时致电客服热线（40099-95507）寻求人工协助。

《索赔指引》

重要提示：保险人根据审核情况可能会要求保险金申请人补充提供以下材料以外的其他与本次索赔事宜相关的材料，未尽事宜详见保险条款。

一般索赔资料(所有索赔均须提供)：

1. 索赔申请表；(如需委托支付，请直接在申请书上填写委托信息并签字盖章)
2. 银行存折/银行卡复印件；
3. 被保险人、索赔人（及其监护人，如被保险人为未成年人）的身份证件复印件；
3. 被保险人与其监护人的关系证明复印件；（如适用）
4. 被保险人为投保团体成员的相关证明，如出差证明、劳动合同等；(团体保险必须提供)
5. 被授权人、委托收款人的身份证件；(非个人对象：加盖公章的营业执照、组织机构代码证复印件)（如适用）
6. 被保险人的旅行凭证，如护照出入境盖章页、旅行交通票据、旅行住宿票据等；(仅适用旅行险)
7. 保险公司所需的其它与索赔有关的证明和资料（如适用）。

除以上一般索赔材料以外，根据申请理赔的保障项目不同，分别需要提供以下材料：

（一）身故残疾类

一、身故、残疾、烧伤保障

1. 法律法规授权的有关部门出具的意外伤害事故证明（如：警方证明）；
2. 完整的门急诊、抢救、住院病历、诊断证明及相关检查报告；
3. 死亡证明书；(如在境外身故，需要提供经中国驻外使、领馆认证的死亡证明。)(身故)
4. 如死亡证明书无明确意外身故原因的，需要提供尸检报告；(身故)

5. 户籍注销证明、丧葬证明（身故）；
6. 受益人的身份证及与被保险人的关系证明；（身故）
7. 继承人继承权及份额公证书原件。（身故）
8. 本公司认可的医疗机构或司法鉴定机构根据保险合同约定的伤残评定标准出具的《伤残鉴定书》或《烧伤鉴定书》（残疾、烧伤）。

二、公共交通工具意外伤害

1. 上述《身故保险金/残疾/烧伤》保险所需索赔文件；
2. 所搭乘交通工具的票据；
3. 所搭乘交通工具的公共交通运输营运执照；
4. 以乘客身份搭乘公共交通工具时遭遇意外事故的其他证明材料。

三、自驾意外伤害

1. 上述《身故保险金/残疾/烧伤》保险所需索赔文件；
2. 被保险人发生事故时驾驶四轮机动车的证明；
3. 被保险人驾驶证、车辆行驶证。

（二）医药补偿、重大疾病、每日住院津贴、传染病强制隔离安慰、

骨折生活津贴

1. 完整的门诊、急诊、住院病历（出院小结）、诊断证明及其他相关医疗报告（包括但不限于影像学、病理学报告、手术记录等）；
2. 医院签发的医药费/住院费收据、明细清单（医药补偿必须提供原件）；
3. 法律法规授权的有关部门出具的意外伤害事故证明（如：警方证明）；（如有）
4. 如因非急性疾病就诊，需要提供受保前的既往门急诊病历、住院病历、体检报告等；
5. 出发地、途经地或目的地的当地政府授权强制隔离命令文件或相关新闻报道（仅限传染病强制隔离安慰）；

（三）旅行不便定额类

一、旅行延误

1. 公共交通工具承运人出具的延误证明，包括事故发生日期、延误原因、延误时间及最早可供被保险人搭乘的其他公共交通工具的时间及编号；（旅行延误、航班延误）
2. 机票/登机牌、行李牌、船票等公共交通工具票据。（更改班次的，需要提供更改前后所有公共交通工具票据）

二、行李延误

1. 公共交通工具承运人出具的延误时间与原因的行李延误证明；（行李延误）
2. 机票/登机牌、行李牌、船票等公共交通工具票据。（更改班次的，需要提供更改前后所有公共交通工具票据）

（四）旅行不便补偿类

一、旅行变更、取消、缩短

1. 原计划旅行行程及实际旅行行程的证明材料；
2. 导致该次旅程改变的原因的证明文件（包括但不限于：医院出具的证明、死亡证明、伤病者/死者与被保险人的关系证明、警方证明、承运人出具的延误或取消证明、中国政府或旅行预定前往地点的政府机关出具的证明等）；
3. 已支付的旅行费用正式发票/收据原件；
4. 为该次旅程预付的实际未使用且不可退还的旅行费用的证明文件或在旅行开始后为前往旅行目的地或返回日常居住地或日常工作地而额外支出的住宿、交通费用的票据和证明文件。

二、旅行天气保险

1. 原计划旅行行程及实际旅行行程的证明材料；
2. 导致该次旅程改变的原因的证明文件；
3. 已支付的旅行费用正式发票/收据原件；
4. 为该次旅程预付的实际未使用且不可退还的旅行费用的证明文件或在旅行开始后为前往旅行目的地或返回日常居住地或日常工作地而额外支出的住宿、交通费用的票据和证明文件。

（四）邮轮保障

一、邮轮旅行停航、港口停靠时间缩短、港口停靠取消、港口停靠临时更换

1. 邮轮旅行合同、游轮购票证明或游轮船票；
2. 邮轮公司出具的载明原因的游轮旅行不正常证明（如停航证明、停靠时间缩短证明、停靠取消证明、停靠更换证明等），或相关政府机关出具的事故证明等；
3. 本次邮轮旅行的相关费用发票原件。
4. 邮轮公司或旅行社出具的乘客预付而实际未使用且不可退还的旅行费用的证明。

二、邮轮登船保障

1. 邮轮旅行合同、游轮购票证明或游轮船票；
2. 本次邮轮旅行的相关费用发票原件。
3. 邮轮公司或旅行社出具的乘客预付而实际未使用且不可退还的旅行费用的证明。
4. 承运人出具的载明延误时长及原因的延误证明、相关公共交通工具票据；
5. 为搭乘游轮继续旅行而前往下一停靠港口所额外支出的旅行费用票据。

（五）个人财产类

一、随身财产

1. 记录事故经过和损失项目明细的当地警方证明(须事故发生后 24 小时内报警)；
2. 损失物品清单，详细列明购买日期及金额；
3. 损失物品购买发票、收据等购买凭证；
4. 维修报价单或收据原件。（如通过维修弥补损失）
5. 酒店、承运人等其它相关部门出具的书面证明原件。（仅适用因住宿酒店或者承运人处理失当所致的损失）

二、个人钱财

1. 记录事故经过和损失项目明细的当地警方证明(须事故发生后 24 小时内报警)；
2. 现金/旅行支票/汇票的来源证明，如兑换单。
3. 酒店管理部门出具的书面证明。（仅适用寄存于登记入住酒店所提供的上锁保险箱的钱财遭盗窃）

三、旅行证件

1. 记录事故经过和损失项目明细的当地警方证明(须事故发生后 24 小时内报警);
2. 重置护照及旅行证件的费用发票或收据原件;
3. 为了重置护照而额外支出的住宿及交通费用发票或收据原件(不包括因为旅行证件损失而产生的间接费用,比如回国机票的改签费、重置费等)。
4. 如产生额外住宿、交通费,还需提供原定行程证明,如原定机票、酒店订单。

四、信用卡购物保险

1. 记录事故经过和损失项目明细的当地警方证明(须事故发生后 24 小时内报警);
2. 购物收据、发票原件,及商品保修文件原件;
3. 购物信用卡刷卡记录文件、月结对账单。
4. 维修报价单或收据原件。(如通过维修弥补损失)

五、银行卡盗刷保险

1. 记录事故经过和损失项目明细的当地警方证明(须事故发生后 24 小时内报警);
2. 银行卡发行机构出具的载有丢失或失窃的银行卡挂失之前的 48 小时内发生的,经被保险人申报为盗刷的提款或刷卡记录的证明;
3. 事故所在月份的银行卡对账单。

(六) 签证保障

1. 使领馆出具的书面拒签证明文件;
2. 签证费用的交费证明或单据原件;

(七) 慰问探访类

一、亲属慰问探访

1. 交通费票据原件;
2. 住宿费用票据原件;
3. 慰问探访的原因证明(包括但不限于:住院医疗报告、事故证明、身故证明等);

4. 直系亲属与被保险人的关系证明。

二、雇主慰问探访

1. 交通费票据原件；
2. 慰问探访的原因证明（住院医疗报告）；
3. 探访人与被保险人的关系证明。

三、回国慰问探访

1. 交通费票据原件；
2. 慰问探访的原因证明（身故证明等）；
3. 直系亲属与被保险人的关系证明。

（八）旅行期间家财保险

1. 法律法规授权的有关部门出具的事故证明（如：警方证明）；（如适用）
2. 事故现场照片；
3. 家财损失清单、发票；（如为入室盗窃，损失清单必须在警方证明上体现）
4. 维修发票原件、维修清单；
5. 暂住酒店或租赁房屋所支出的合理且必须的临时住宿费用发票、收据原件；
6. 证明损失的房屋是被保险人日常居住地的文件。

（九）个人责任及宠物责任

1. 法律法规授权的有关部门出具的事故证明（如：警方证明）；
2. 被保险人收到的赔偿请求书、法院传票等；
3. 调解书、法院判决书、仲裁决议书等损害赔偿责任证明文件；
4. 所有第三方主张损失的支持文件（包括但不限于发票或收据原件、病历、维修报告等）；
5. 被保险人向第三方支付赔偿的给付凭证原件；
6. 显示事故发生现场及第三者的财物损失或身体所受伤害的照片；

7. 宠物的归属权证明。（仅适用宠物责任）

（十）医疗运送和送返、身故遗体送返

本项保障是由经保险人委托的救援机构或其授权代表直接安排，无需申请理赔。如有特殊情况，请事先联系我司。

* 如在上述项目中未找到对应的保障项目指引，可致电我司热线 **40099-95507** 查询。

常见问题

1、哪些项目的索赔，是需要提供发票原件的？

回答：涉及费用补偿类型的索赔，对于相关费用的发票/收据，需要提供原件，包括但不限于：医药补偿、旅行变更、取消、缩短、邮轮保障、签证保障等。

2、通过电子邮件提交理赔材料时，是否可以只提供网络硬盘或者中转站的链接？

回答：不可以，请将理赔材料电子版文件直接作为邮件的附件发送。

3、医药费发票，可以提供医院的存档联或者复印件盖医院的章吗？

回答：不可以，医药费的理赔只接受医药费发票原件。

4、对于就诊的医院有什么要求？

回答：医疗机构：是指符合下列所有条件的医疗机构：（1）拥有合法经营执照；（2）设立的主要目的为向受伤者和患病者提供留院治疗和护理服务；（3）有合格的医生和护士提供全日24小时的医疗和护理服务；（4）非主要作为康复医院、诊所、护理、疗养、戒酒、戒毒或类似的医疗机构。若医院处于中国大陆境内，则医院必须是二级以上（含二级）医院。

5、意外伤残鉴定标准是什么？

回答：请按照保险合同条款中的人身保险伤残评定标准（行业标准）进行鉴定。

6、发生保险事故后多少时间内必须提交理赔材料？

回答：保险金受益人向保险人请求给付保险金的诉讼时效期间为二年，自其知道或者应当知道保险事故发生之日起计算。但建议在发生保险事故后尽快提交理赔申请，避免因时间久远而导致事故无从核实或材料无法搜集。

7、为什么延误证明需要有原因和时间？

回答：根据保险合同条款约定，“在保险合同有效期内，若被保险人在旅行时，所搭乘的公共交通工具因**自然灾害、恶劣天气、机械故障、被劫持、该承运人的雇员罢工或临时性抗议活动、恐怖主义行为、航空管制或航空公司超售机票**而导致被保险人所预定搭乘的公共交通工具较预定到达时间延误，且延误连续**达到保险单所载明的时间**，保险人按本附加合同约定给付保险金。但最高给付金额以保险单所载明的本附加合同保险金额为限。”所以，延误必须同时满足条款中对于原因和时间的约定。

8、行李延误时，航空公司只提供了行李未领取证明，没有开具载有延误小时数的行李延误证明怎么办？

回答：您可以在收到行李后请航空公司出具一份载有行李延误时长的行李延误证明，或者在收到行李时，保留行李收取时间的依据，比如行李签收单等。

9、发生意外身故事故时，需要注意收集哪些材料？

回答：在发生意外身故事故时，请注意保留好事故发生原因的证明（如警察证明等）、死亡原因的证明（死亡证明、尸检报告、医疗证明）等，当死亡原因不明确时，需要进行尸体解剖来明确死亡原因。

10、在发生个人随身财产类案件时，需要注意搜集哪些材料？

回答：在发生个人随身财产类案件时，请在第一时间向警方报案并拿到载明事故经过和损失项目明细的警方证明，同时在事故现场拍照取证、请第三方证人提供事故情况说明等。