

# 理赔服务说明

## 一、理赔流程



## 二、注意事项

- 1、当被保险人发生合同约定的保险事故时，请于 48 小时内拨打 95589 电话通知我公司，我们将为您提供理赔指引服务。
- 2、如若不幸发生保单约定的事故，请您在因伤或因病治疗时，慎重选择保单约定的医疗机构，并使用当地社保医疗范围内的检查治疗项目或药品。
- 3、在事故处理和就医过程中，请您完整收集和妥善保存好保险理赔申请所需证明文件和资料；在治疗结束或事故处理完毕后，填写《理赔申请书》并签名，与理赔申请所需资料一并提交我公司。
- 4、您可在方便的时候登陆中国太平网站 <http://www.cntaiping.com/> 查询保单内容或拨打中国太平全国统一客户服务专线 95589 查询有关事项。
- 5、您有任何疑问，可拨打咨询电话 95589，我们将为您提供详细解答。

## 三、报案要点

- 1、报案人：投保人、被保险人或受益人，出险人的亲戚、朋友都可以向保险公司报案
- 2、报案方式：拨打我公司报案电话 95589 是最便捷的报案方式、通过业务员转达或直接到本公司办理报案均可
- 3、报案时效：保险事故发生之日起 48 小时内
- 4、报案内容：被保险人姓名、投保单号、出险经过、时间、地点及被保险人的有关情况、报案人及联系方式等。

## 三、理赔申请资料简表

保险金申请人申请保险赔偿时，应向保险人提供以下证明和资料：

索赔材料	申请项目									
	门诊费用		住院费用		住院/手术津贴		重大疾病	身故	伤残	生育津贴
	意外	疾病	意外	疾病	意外	疾病				
保险单（凭证）原件*注 1	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
理赔申请书	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
被保险人身份证明*注 2	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
医疗费用收据原件	√	√	√	√						√（复印件）

门诊病历	√	√	√					√								
病情诊断书								√	√							
住院病历及出院小结			√	√	√	√	√	√				√			√	
医疗费用明细清单/处方	√	√	√	√												
病理、血液、影像检查报告										√		√				
死亡证明书*注 3											√					
户口注销证明											√					
丧葬火化证明											√					
意外事故证明*注 4	√		√			√					√	√				
残疾鉴定报告*注 5													√			
受益人身份证明*注 6												√注 7				
子女出生证明																√
结婚证																√
被保险人职业证明*注 8	若保单约定有职业类别的，需提供此单证															

#### 四、其他索赔需提交的索赔资料

索赔材料	申请险种、项目															
	紧急救援服务			旅游阻碍保障			个人财物保障			个人承担责任	亲属照顾	家庭辅助金	重症监护津贴	医疗救援	行程延误	
	医疗运送	遗体送返	未成年人送返补偿	旅程延误	行李延误	旅程缩短	旅程取消	个人钱财	个人随身财产							旅行证件遗失
保险单（凭证）原件	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
理赔申请书	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
被保险人身份证明	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
事故证明原件	√	√						√	√	√	√				√	
病情诊断书	√											√			√	
住院病历及出院小结	√											√		√	√	
死亡证明书		√														
旅行社证明			√	√		√	√									
旅行社缴费收据				√		√	√									
旅游行程表			√	√	√	√	√			√						
航空公司证明*注 9				√	√											√
损失证明（赔偿协议书）											√					
报案回执								√	√	√						
贵重物品购买票据								√								
登机牌																√
机票原件														√		

交通费用票据			√			√						√	√		√	
亲属证明（户口本）												√	√			

**备注：**

1. 最详细的理赔资料以条款所列内容为准。
2. 包括保险单、人员名单附表原件，涉及被保险人的批改申请和批单。
3. 保单没有被保险人姓名的或者没有附录被保险人名单的，为不记名方式投保，除提供身份证明外，还须提供被保险人的工作证明、近三个月相关的工资清单名册及出险时该投保单位的实际工作人员总清单并由投保单位盖章确认；建工意外险按工程造价（面积）承保的须提供出险时的工程造价（面积）表。
4. 死亡证明：居民死亡医学证明书（非医院内死亡的，需要提供法医尸检报告；宣告死亡的需要提供法院宣告死亡书）、户口注销证明、殡葬证明，上述证明材料需验证原件，收取复印件。
5. 意外事故证明包括：
  - （1）因公受到伤害的需提供单位证明；
  - （2）因交通事故伤害的，需提供交通事故认定书、驾驶证、行驶证；
  - （3）因民事、刑事损害导致受伤的提供公安机关证明、法院判决书等；
  - （4）旅行等意外伤害由旅游地风景管理部门、旅行社或警察部门等提供事故证明；
  - （5）因疾病发生保险事故的，需提供急诊病历、住院病历、诊断证明、各种检查、检验报告、初诊病理报告等。以上住院医疗材料需要经医政部门或病案管理部门盖章认可；
  - （6）申请前已经涉及法律诉讼的死亡案件，应提交法院判决书；
  - （7）境外发生事故的需提供当地处理机关或医疗机构的相关证明，导致死亡的另需提供当地我国使、领馆证明文件。
6. 由具有相应资质的司法鉴定机构或医疗执业机构出具的正式鉴定文书。
7. 受益人身份证明和受益人与被保险人关系证明，如户籍证明、结婚证明、公安部门出具的供养关系证明等；如有受益人先于被保险人死亡的，需提供当地派出所或居（村）委会出具的相关证明。
8. 为保证保险金受领的安全性，请尽可能受益人亲自前来本公司领取或办理银行转帐；委托他人领取时，请完善委托手续，必要时还须对委托进行公证。
9. 保险条款中对职业类别有明确约定的，应该提供被保险人职业证明（单位证明或工作证或执业证明或工资表）
10. 保险金申请人因特殊原因不能提供上述材料的，应提供其他合法有效的材料。若所提供资料无法证实损失程度和原因的，可能导致保险人对无法核实部分不承担给付保险金的责任。