

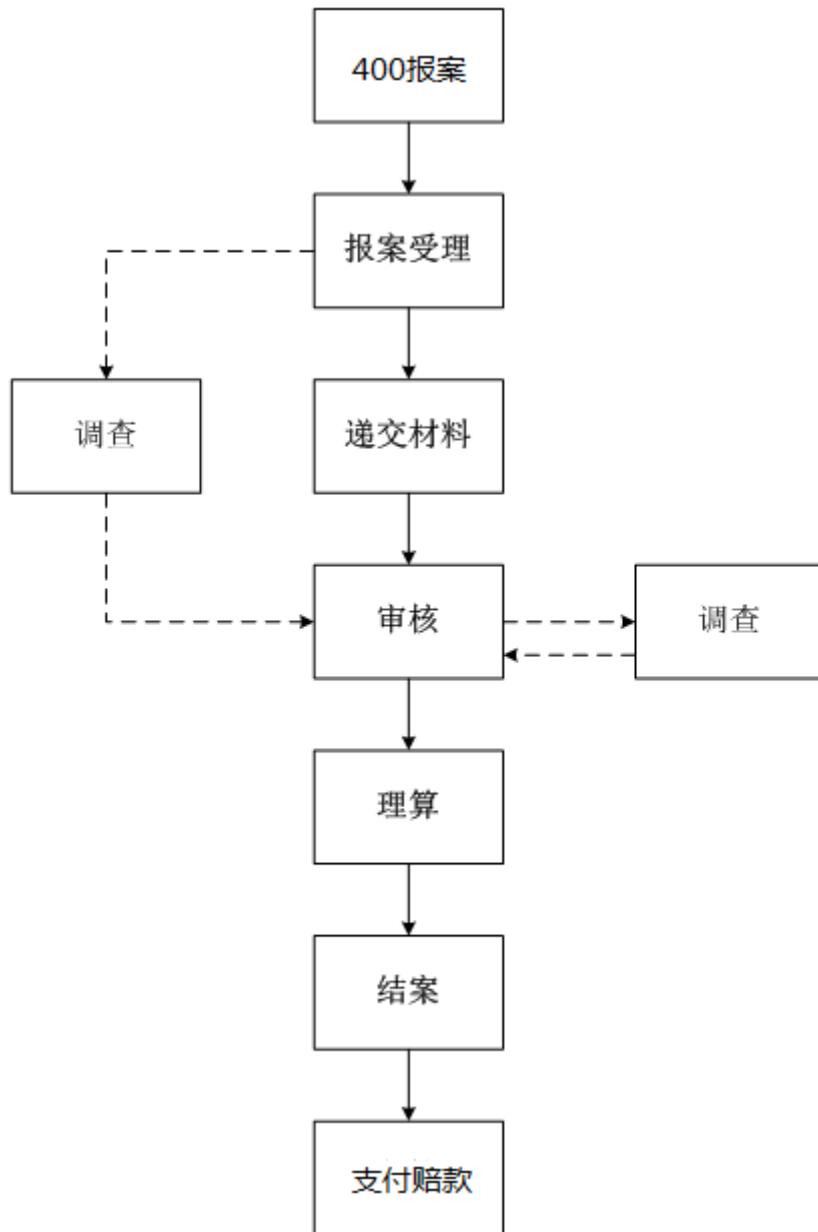


中意财产保险有限公司
GENERALI CHINA INSURANCE CO., LTD.

意外险理赔流程及所需资料

2016/7/12

意外伤害保险赔案处理流程图



注：实线代表必经流程，虚线代表可选流程，视情况决定是否执行。

一、报案处理

（一）出险客户统一致电 400 热线报案

被保险人出险后应及时拨打热线电话 400-600-2700 报案，客服人员初步判断出险情况，做报案处理并反馈给业务部门。

（二）业务部门受理报案

业务部门接受到报案通知后，回电客户，了解具体出险情况，判断保险责任后，告知客户提供相关理赔资料。

需要了解的出险信息
报案险种
被保险人姓名
联系人姓名/电话
保单号
出险时间
报案时间
事故地点
事故原因
事故经过
损失情况

（三）意外险理赔所需资料

一、身故保险金的申请：
● 【索赔申请表原件】
● 【事故现场照片】——提示：需清楚显示受损部位、受损程度等；（有则提供）
● 【索赔人身份证明】——提示：保险金申请人的身份证明、关系证明或继承人继承权公证书原件
● 【意外事故证明】
● 【死亡证明】——提示：二级或二级以上医院或公安机关出具的被保险人死亡证明
二、残疾及烧烫伤保险金的申请：
● 【意外事故证明】
● 【伤残鉴定书】——提示：保险人认可的医疗机构或司法鉴定机构出具的残疾或烧烫伤鉴定书原件
三、意外医疗保险金的申请：
（一）若为门诊，所需材料为：

● 【门诊病历】
● 【费用清单】
● 【处方原件】
● 【医院收费专用发票】
● 【诊断证明】
● 【各项化验结果、检查诊断报告】
● 【意外事故证明】
(二) 若为住院，所需材料为：
●【住院病历首页】
●【出院小结】
●【手术记录】
●【护理记录】
●【住院费用汇总及明细单】
●【医院收费专用发票】
四、附加意外伤害住院津贴保险金申请：
●【住院病历首页】
●【出院小结】
●【手术记录】
●【护理记录】
●【住院费用汇总及明细单】
●【医院收费专用发票】

注意：如上意外险理赔所需资料均需要提供原件索赔。

二、赔案处理

保险公司在接收到客户邮寄的纸质资料后，核算最终理赔金额并通知给客户，客户确认无误后保险公司支付赔款，并提交客户理赔决定通知书，客户需要打印签字，并将手写签字的纸质版本回寄给保险公司。

附件一：《理赔申请书》模板

附件二：《理赔决定通知书》模板

附件一：理赔申请书模板



中意财产保险有限公司
GENERALI CHINA INSURANCE CO., LTD.

总公司地址：中国北京市朝阳区建国门外大街乙12号
双子座大厦西塔9层 邮编：100022
电话：+86 10 59601818 传真：+86 10 59601888
Head Office: 9th Floor, West Tower Twin Towers
B-12 Jianguomenwai Avenue, Chaoyang District
Beijing 100022, P.R. China
Tel: +86 10 59601818 Fax: +86 10 59601888

个人保险业务索赔申请表

以下栏目由索赔申请人填写

保单号/保险卡号			
被保险人信息			
姓名		出生日期	
职业		联系方式	
证件类型		证件号码	
索赔金额		申请类型	<input type="checkbox"/> 意外身故 <input type="checkbox"/> 意外残疾 <input type="checkbox"/> 意外医疗
索赔申请人*信息			
姓名		与被保险人关系	
证件类型		证件号码	
联系电话		通讯地址	
账户信息			
账户名		账号	
开户行			
意外事故详细信息			
事故发生日期		时间(上午/下午)	
事故发生地点			
家庭财产地址 (适用家庭财产保险索赔)			
请详述意外事故发生经过及所受伤害/损失的程度(可另附页, 详细说明):			
<p>声明:</p> <p>1. 本人在索赔申请表上所填写内容属实、有效, 因内容不真实引起的法律责任由本人承担;</p> <p>2. 本人同意中意财产保险有限公司向医疗及其他有关单位和个人调阅、摘抄、复印与理赔申请相关的材料;</p> <p>3. 因账号提供错误导致转账不成功或因委托他人代领赔付金而没有收到款项, 中意财产保险有限公司不承担责任。</p>			
申请人:	年 月 日		

注：索赔申请人为被保险人本人，被保险人的受益人、继承人，或具有其他法定利益的对保险金有请求权的人。

附件二：《理赔决定通知书》模板



中意财产保险有限公司

GENERALI CHINA INSURANCE CO., LTD.

理赔决定通知书

保单号			
被保险人信息			
姓名		联系电话	
证件类型		证件号码	
索赔金额			
赔付明细			
赔付项目	赔付比例	赔付金额	
评审意见： 责任内金额 。扣除项目歉难赔付，敬请谅解，具体扣除明细及说明详见附表。感谢您对中意财险理赔的理解与信任，我们愿不懈努力，竭诚为您继续提供最优质的服务和帮助。			
谨祝 安康！			
中意财产保险有限公司 2016年 月 日			
账户信息			
账户名		账号	
开户行			
扣除费用明细			
序号	扣除项目	扣除金额	说明
声明：本人已经详细阅读如上赔付明细，对最终赔付金额认可、无疑议。			
申请人签字：			
申请日期：			