**意外伤害保险理赔指引**

1. **报案电话：4000500000**
2. **理赔服务联系人：**

见名单

**3.理赔材料寄送信息（地址、收件人、联系方式）**  
见名单

**4.理赔流程、时效**

**第一步、出险后请及时向安诚报案（安诚24小时服务电话4000500000，报警电话110）**  
客服人员将向您询问出险情况，协助安排救助，告知后续理赔处理流程。  
  
**第二步、事故勘察和损失确认**  
**重大案件：**安诚理赔人员或委托的公估机构、技术鉴定机构事故现场勘察事故经过，了解涉及的损失情况，查阅和初步收集与事故性质、原因和损失情况等有关的证据和资料，确认事故是否属于保险责任，必要时委托专门的技术鉴定部门或科研机构提供专业技术支持。  
**一般案件：**安诚理赔人员电话指引您后续理赔操作，提交索赔材料。  
  
**第三步、客户提交索赔材料**  
请根据安诚保险书面告知您的索赔须知内容提交索赔所需的全部材料，安诚 保险将在3-7个工作日内对您提交的索赔材料的真实性和完备性进行审核确认：对索赔材料不完整的情况下安诚保险将在3个工作日内通知您补充提供有关材料；对索赔材料真实性存在疑问的情况下安诚保险将及时进行调查核实；对于不属于保险责任范围内的索赔，安诚保险在收到被保险人的索赔资料后的3个工作日内告知原因并发出拒赔通知书，并在5个工作日内退还被保险人所递交的索赔资料。  
  
**第四步、赔款计算和审核**  
在您提交的索赔材料真实齐全的情况下，安诚保险将根据保险合同的约定和相关的法律法规进行保险赔款的准确计算和赔案的内部审核工作，并在3-7个工作日内告知您赔付金额。  
  
**第五步、理赔款项支付**  
收到您的赔款同意书后，安诚保险将在5个工作日内将理赔款赔付至受益人指定的银行账户。

**5.每个保障项目理赔需要的资料清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 申请项目 | 应备资料编号 | 资料内容 |
| 意外医疗门诊 | 1、2、3、4、5、6、9、10、17、20 | 1、保险单或其他保险凭证正本 2、理赔申请书 3、保险金申请人的身份证明、驾驶证、行驶证、从业资格证 4、诊断证明书（医疗机构出具、加盖印章） 5、门（急）诊病例 6、门（急）诊医疗费用原始收据及其药品清单或处方 7、住院医疗费用原始收据、费用结算清单及用药明细清单 8、住院病例复印件及出院小结 9、病理、X 线、CT、B 超等血液、影像或其他方式的检查报告 10、交警部门出具的“交通事故认定书” 11、公安部门或司法部门、二级以上（含二级）医院或保险人认可的医疗机构出具的被保险人死亡证明或验尸报告。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 12、户口注销证明 13、丧葬证明 14、受益人或继承人身份证明 15、受益人或继承人与被保险人的关系证明 16、司法鉴定机构根据《残疾评定行业标准》出具的被保险人身体伤残程度评定书； 17、被保险人或受益人的存折（卡）复印件 18、遗产继承公证书等法律文件（未指定受益人，继承适用） 19、保险金领取公证书（未指定受益人，继承适用） 20、其它证明资料 |
| 意外住院医疗 | 1、2、3、4、5、7、9、10、17、20 |
| 意外伤残/残疾 | 1、2、3、4、5、8、9、10、16、17、20 |
| 意外身故 | 1、2、3、10、11、12、13、14、15、17、18、19、20 |

**温馨提示：**

**1、发生道路交通事故后请马上向交警部门 110 报案。  
2、交警部门出具的“交通事故认定书”为交通事故相关意外险索赔时的必备单证之一，事故发生后请一定要向交警部门索取。  
3、认可的医疗机构** 指在中国境内（不包括香港、澳门、台湾）是指经中华人民共和国卫生部门评审确定的二级或以上的公立医院或投保人与保险人协商共同指定的医院或医疗机构。意外伤害急救不受此限，但经急救情况稳定后，须根据病情及时转入前述指定或认可的医疗机构治疗。

**4.理赔相关文件**

[意健险索赔申请书](http://image.ejsino.cn/file/001198.docx)　赔款收据及权益转让书