**个人险理赔服务指引**

（一）报案

    如发生保险事故，请在48小时内拨打我司报案电话95506，告知被保险人姓名、保单号码、联系电话、事故发生时间、地点、经过及后果等信息，同时向本公司索取并填写“索赔申请表”，于意外发生之日起30天内以书面形式交本公司备案。

（二）个险索赔所需提供的资料

 所有赔案：

1. 被保险人/保险金受益人签名之索赔申请表原件（若被保险人是未成年人，法定监护人签名）；

2. 被保险人身份证复印件，如为未成年人需提供出生证明复印件等以证明父子、母子关系；

3. 若委托他人办理理赔事宜，申请他人代领保险金需要提供被保险人委托书原件；身故、残疾、重疾保险金若委托他人办理理赔事宜，申请他人代领保险金需要提供委托公证书原件；

4. 身故、残疾、重疾保险金申请，如果是团单还应该提供劳动合同、事发当月以及事发前3月共4个月的工资单、事故当天考勤记录；

5. 如果发生被抢劫、恶意伤害等刑事案件，被保险人请在24小时内通知警方，提供报警证明/回执；

6. 如果发生交通意外事故，请提供道路交通事故责任认定书、调解书；如果被保险人是驾驶员，还需提供驾驶证以及机动车行驶证；

7. 本公司认为必要的与确认保险事故的性质、原因等有关的证明和资料。

 人身意外险：

l  医疗费用

1. 完整的门、急诊病历，诊断证明

2. 所有检查报告

3. 医疗费用原始收据

4. 被保险人住院请提供出院证明、住院费用清单、社保结算单（如有社保）

（注：在中华人民共和国境内，请入住二级以上医院或本公司认可的医疗机构）

l  重大疾病

1. 详细病情资料

2. 本公司认可的医院出具的附有病理显微镜检查、血液检验及其它科学方法检验报告的疾病诊断证明

l  意外身故

1. 详细事故报告以及病情资料

2. 公安部门或卫生部门二级以上（含二级）医院或我国驻外使、领馆或者保险事故发生地政府有关机构出具的被保险人死亡证明书或验尸报告、被保险人户籍注销证明、火化证明书正本或副本

3. 身故受益人身份证复印件、户籍证明、与被保险人关系证明

4. 保险金受益人份额公证书原件

5. 若被保险人为宣告死亡，受益人须提供人民法院出具的宣告死亡证明文件

l  意外残疾/三度烧伤

1. 详细的病情资料

2. 详细事故报告

3. 权威机构出具的事故原因证明原件

4. 卫生部门二级以上（含二级）医院/司法机关出具的残疾或烧伤鉴定诊断书原件

5. 照片两张（包括全身且能看到受伤部位的照片及受伤部位的特写照片各一张）

6. 被保险人申请领取残疾保险金时，本公司若认为必要，可对被保险人的身体进行检验

旅游保险：

l  增加资料

1. 保单为商务旅行计划，请提供雇主商务旅行证明原件/商务邀请函

2. 保单为海外旅行计划，请提供护照、出入境记录复印件

3. 保单复印件

l  个人行李/个人物品

1. 详细事故报告以及索赔财物清单

2. 必须于意外发生后24小时内向事发地点的警方、旅运当局或有关机构报告及索取有关报告原件

3. 索赔财物购买单据原件或者其它证明资料

4. 所有关于破损索偿的申请，必须提供相应的受损物品作为物证，以便我司检查

5. 被保险人须对其财物提供适当、合理、安全的照顾，包括小心看管个人行李，不能任由个人行李在公众地方缺乏看管；在接回个人行李后请检查，若发觉有任何破坏损失或损毁时立刻知会有关机构

6. 我司可选择以现金、更换或修理作为赔偿，但赔偿金额不超过保单约定的该项的保险金额；如果被

7. 保险人的财产损失可以从承运人或任何第三方获得赔偿，本公司仅负责赔偿剩余部分

l  个人钱财/旅行证件遗失

1. 详细事故报告

2. 发生被抢劫、盗窃的保险事故，被保险人请在24小时内向事发地点的警方报案并索取有关报告原件，所有举证费用由被保险人自付

3. 外币兑换水单/证明

4. 补办旅行证件、补领交通票据手续费单据原件（赔偿只限于经济舱位费用）

l  旅程延误

1. 承运人出具的延误时间及原因的书面证明原件

2. 交通票据复印件（如为航班延误请补充登机牌）

l  旅程取消/旅程缩短

1. 相关部门出具的旅程取消、缩短原因证明及说明

2. 不可退还之旅行团费或订金的单据以及证明原件

l  行李延误

1. 承运人出具的行李延误证明原件

2. 行李签收单原件

3. 行李延误期间被保险人于当地购买必需品单据原件

l  第三者责任

对第三者的财物损失/人身伤害等依法应负的经济赔偿费用单据，被保险人在未经保险公司同意的情况下，不得做出任何承诺向索赔之第三者承担任何责任

住家综合险：

l  室内财物损失

1. 详细事故报告以及索赔财物清单、照片

2. 索赔财物原始购买单据，财物可以维修请提供维修费用单据原件

3. 发生被抢劫、盗窃的保险事故，被保险人请在24小时内通知警方，提供报警证明/回执原件

l  暂居他所费用

相关费用单据原件

l  第三者责任

在保险处所内对第三者的财物损失/人身伤害等依法应负的经济赔偿费用单据、诉讼费用单据原件；被保险人在未经保险公司同意的情况下，不得做出任何承诺向索赔之第三者承担任何责任

 高尔夫：

l  高尔夫球设备

1. 高尔夫球设备原始购买单据

2. 重置/修理高尔夫球设备费用单据原件

l  一杆入洞

有经营执照之球会签发的证明原件

备注：理赔指引不作为保险合同的一部分，仅供被保险人索赔之用，如有任何与保单条款相抵触的地方，以保单条款为准。