

非车险理赔流程

一、线上理赔流程：

（一）出险报案：

出险请拨打 4008845678 理赔电话进行报案

（二）查勘环节：

- 1、客户将相片上传至我司后，查勘定损岗第一时间审核相关资料相片，通过审核相片和询问案情；
- 2、根据案件具体情况确定查勘工作内容，例如查勘现场。被保险人须配合查勘工作。

（三）提交理赔资料：

- 1、[发送损失照片至安心保险客服邮箱 4008845678@answern.com](mailto:4008845678@answern.com) 或 service@answern.com
- 2、邮寄纸质理赔资料至安心保险理赔部（索赔金额超 3000 元的赔案）

（四）领取保险金：

- 1、对符合保险责任的，资料审核通过后一般赔案 3 个工作日内通知支付赔款、情形复杂赔案 7 个工作日内通知支付赔款。

（五）理赔资料：根据险种提供相应的理赔资料。

（一）理赔材料

1、意外身故：

- （1）保险金申请人的身份证明；

(2) 公安部门出具的被保险人户籍注销证明、身故证明书。被保险人宣告死亡的，保险金申请人应提供人民法院出具的宣告死亡证明文件；

(3) 保险金申请人的银行账户信息；

(4) 若被保险人因交通工具意外身故还需上传相关交通运输管理部门的事故报告或相关承运人证明；

(5) 有关的法律文书（裁定书、裁决书、判决书、调解书等）或赔偿协议；

(6) 您所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料。

2、意外伤残：

(1) 被保险人的身份证明；

(2) 二级以上（含二级）或保险人认可的医疗机构或司法鉴定机构出具的伤残鉴定诊断书；

(3) 被保险人银行账户信息；

(4) 若被保险人因交通工具意外伤残还需上传相关交通运输管理部门的事故报告或相关承运人证明；

(5) 有关的法律文书（裁定书、裁决书、判决书、调解书等）或赔偿协议；

(6) 您所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料。

3、意外医疗费用：

(1) 保险人指定或认可的医疗机构门诊病历原件（列明用药处方）以及对应的医药费收据原件；

(2) 若住院需提供保险人指定或认可的医疗机构住院的病历原件、检验报告、诊断证明、出院小结、住院医疗费用清单以及对应的医疗费收据原件；

(3) 若申请人为代理人，应提供其身份证明；

(4) 被保险人的银行账户；

(5) 有关的法律文书（裁定书、裁决书、判决书、调解书等）或赔偿协议；

(6) 您所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料。

4、疾病住院保险金：

(1) 保险人指定或认可的医疗机构门诊病历原件（列明用药处方）以及对应的医药费收据原件；

(2) 若住院需提供保险人指定或认可的医疗机构住院的病历原件、检验报告、诊断证明、出院小结、住院医疗费用清单以及对应的医疗费收据原件；

(3) 若申请人为代理人，应提供其身份证明；

(4) 被保险人银行账户。住院津贴：

5、住院津贴

- (1) 被保险人的户籍证明或者身份证明；
- (2) 二级以上(含二级)医院或者保险人认可的医疗机构出具的入院、出院证明、诊断证明(含相关的诊断依据,骨折必须提供X线片)及病历；
- (3) 被保险人银行账户信息；
- (4) 其他与本项索赔相关的证明和资料。

6、小额快赔:

(1) 事故现场照片(包含事故当事人、事故现场、双方当事人)、以及医疗诊断证明、一次性赔偿确认单(要求与线上理赔人员共同确认)、如涉及三者需赔偿协议(事故当事人和被保险人)。

(2) 如涉及财产损失:损失照片、损失清单、受损财产清单及相关票据(注明损失财物、规格型号、购买年限、单价、数量、损失程度等)。

其他特殊情况,安心保险将在法定时限内提前告知

二、线下理赔流程:

线下服务:如遇情形复杂的特殊案件,我们将安排各地服务中心工作人员或合作服务商(公估、调查等机构),第一时间赶赴现场进行查勘并协助施救。

温馨提示

1、请被保险人或被保险人之代理人详细阅读该理赔指引。如仍有不明之处请及时咨询保险公司以避免后续各类问题影响被保险人的权益。

2、发生保险责任范围内的损失,如果根据法律规定或者有关约定,应当由其他第三者负责赔偿部分或全部的,被保险人应首先向其他第三者索赔。

报案及咨询电话:400-88-45678。