

理赔须知

尊敬的客户：

您好！感谢您对众安在线的信任与支持。为了充分保证您的权益，特提醒您在向我司申请理赔时注意以下事项：

- 1.【**及时报案**】保险事故发生后，请及时通知我司，并将所有相关的单据和证明文件等保存完整，尽快提交，否则可能会承担因通知延迟产生的相应不利后果；报案可以拨打我司客户服务热线 1010-9955 进行报案；
- 2.【**理赔资料**】在检查治疗及事故处理过程中，请您及时收集并保存好保险合同中约定的理赔申请所需单据和证明文件；被保险人治疗结束或事故处理完毕，请您完整填写《理赔申请书》并签名，与保险索赔所需材料一并提交到我司，保险索赔所需材料请见《理赔材料一览表》及《理赔材料收集指南》；
- 3.【**医院提醒**】请在符合保险合同约定的医院就诊；
- 4.【**咨询服务**】关于保险索赔的任何疑问，请随时咨询我司客户服务热线 1010-9955，我司将为您提供详细解答；
- 5.【**线上服务**】您可以登录众安保险（www.zhongan.com）下载理赔申请书、查阅保单情况、进行保险报案、查询赔案进展等。

《理赔材料一览表》（表中数字编号请参照《理赔材料收集指南》）

申请项目 类型	门急诊	住院医疗/住院 津贴	生育（限团险）	重大疾病/轻症	伤残	身故
疾病导致	1、2、3、4、 6	1、2、3、4、 5、6	1、2、3、4、 5、6、14	1、2、3、4、 5、7	1、2、3、4、 5、9	1、2、3、4、 5、10、11、 12、13
意外导致	1、2、3、4、 6、8	1、2、3、4、 5、6、8	-	1、2、3、4、 5、7、8	1、2、3、4、 5、8、9	1、2、3、4、 5、8、10、 11、12、13

《理赔材料收集指南》

编号	理赔材料名称	备注
1	理赔申请书	《理赔申请书》由被保险人本人或受益人填写并签署，若被保险人或受益人未满十八岁，由监护人填写并签署。
2	身份证明以及关系证明	1. 被保险人、受益人身份证明，身份证须提供正反面； 2. 如申请人非被保险人本人，需提供申请人身份证明和相应关系证明，常见关系证明包括但不限于：出生证明、结婚证明、全套户口页等； 3. 如赔款涉及到委托他人领取，需提供领款人身份证明； 4. 如被保险人或受益人为未成年人，需提供监护人身份证明和关系证明； 5. 如被保险人或受益人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人（不包括未成年人），需提供监护人身份证明和有关机构出具的监护人证明。
3	银行账户/银行卡	被保险人未成年的，提供监护人的银行账户/银行卡。
4	门/急诊病历	包括但不限于：所有门/急诊病历、各类检查化验单（无需提供胶片）。
5	住院病历	包括但不限于：病案首页、入院记录、出院小结/记录、病理及其他检查化验单。
6	医疗费用原始发票、费用清单	1. 医院财务开具门诊/住院发票（需盖章有效），费用清单（需包含单价）； 2. 若已在其他机构进行部分报销，须提供已赔付证明（社保结算单或理赔分割单原件）； 3. 单独申请住院津贴理赔可仅提供医疗费用发票复印件。
7	病理报告	办理出院手续时向医院索取；申请重疾/轻症、女性特定疾病理赔时须提供病理报告。
8	意外事故证明	1. 意外事故证明文件常见形式如：道路交通事故认定书、工伤事故调查报告等； 2. 由公安机关等有权机构出具。
9	伤残鉴定报告	具备司法部或者司法厅批准资质的司法鉴定机构，根据主险合同所附伤残标准中所列明的伤残程度，出具的被保险人伤残程度的资料或身体伤残程度鉴定书。
10	死亡证明	1. 二级及二级以上医院或保险人认可的医疗机构或公安机关等有权机构出具的被保险人死亡证明或公安机关、司法鉴定机构等有权机构出具的验尸报告； 2. 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。
11	户籍注销证明	由公安户籍部门出具。
12	保险金转账授权委托书	1. 如赔款涉及到委托他人收款，需提供赔款授权相关材料； 2. 若被保险人为成年人：请下载并请被保险人手工填写《保险金转账授权委托书》； 3. 若被保险人为未成年人：需提供被保险人与收款人（父/母亲）的关系证明，例如：出生医学证明，或全套户口本页。
13	受益人信息告知书	如身故受益人有多人且需要由多位身故受益人指定一位身故受益人代为领取保险金，需要客户填写《受益人信息告知书》和《保险金转账授权委托书》。
14	结婚证/产检记录/出生证	可提供复印件。

注：以上材料为您办理理赔申请时所需的基本材料，但由于保险事故的具体情况不同，本公司可能还会需要您提供一些与本次理赔相关的其他材料，如果需要，我公司理赔部门会及时与您取得联系。如委托他人代办理赔申请，需提供受益人亲笔签名的授权委托书（注明授权范围），同时提供受益人、代理人身份证明。