

# 理赔服务承诺

## 一、服务热线：

1、全国统一客服热线：95550

提供周一至周日8:00--21:30报案、咨询、投诉、承保理赔信息查询等服务。

2、海外24小时紧急援助专线：+86 21 61297926

全天候提供报案、索赔指引咨询、转运、医疗费用担保和垫付、旅行证件丢失援助等服务。

## 二、在线理赔：

微信搜索“AXAINS”或“安盛天平保险”关注我司微信公众号-保单服务-在线理赔，足不出户，符合条件可免寄送资料，轻松办理理赔，并可查询理赔进度

## 三、理赔处理：

1、损失金额在人民币10000元以下的案件，单证资料齐全，保险责任无争议，1-3个工作日内完成结案。

2、损失金额在人民币10000元至100000元的案件，单证资料齐全，保险责任无争议，5个工作日内完成结案。

3、损失金额在人民币100000元以上的案件，单证资料齐全，保险责任无争议，双方达成协议，7个工作日完成结案。



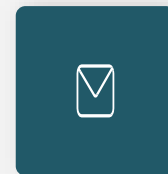
### 报案

微信搜索“AXAINS”或“安盛天平保险”关注我司微信公众号完成报案；  
发生事故后24小时内拨打安盛天平服务热线95550  
登入安盛天平保险官网完成报案；



### 材料提交

根据理赔资料收集指南提交申请资料



### 审核材料

保险公司将及时进行审核、调查、反馈结果：



### 获得理赔金

对于属于保险责任的，保险公司会将理赔金直接转账至被保险人的指定的账户；  
对于不属于保险责任，保险公司将会在资料齐全后30日内与客户沟通并出具拒赔通知书；

# 微信报案流程

### Step 01

关注我司官方微信公众号“安盛天平保险” 点击右下方“我的” 进入“个人中心” 注册页面，完成实名注册



### Step 02

点击“我的” 进入“在线理赔” 页面后点击“在线报案” 进入保单展示页面，选择本次需报案的保单后进入报案页面



### Step 03

完成报案页面的信息录入后，点击“下一步，提交理赔资料” 进入索赔材料上传页面



### Step 04

在页面展示单证类型项下上传理赔材料后 点击“下一步，确认收款信息” 进入支付信息录入页面



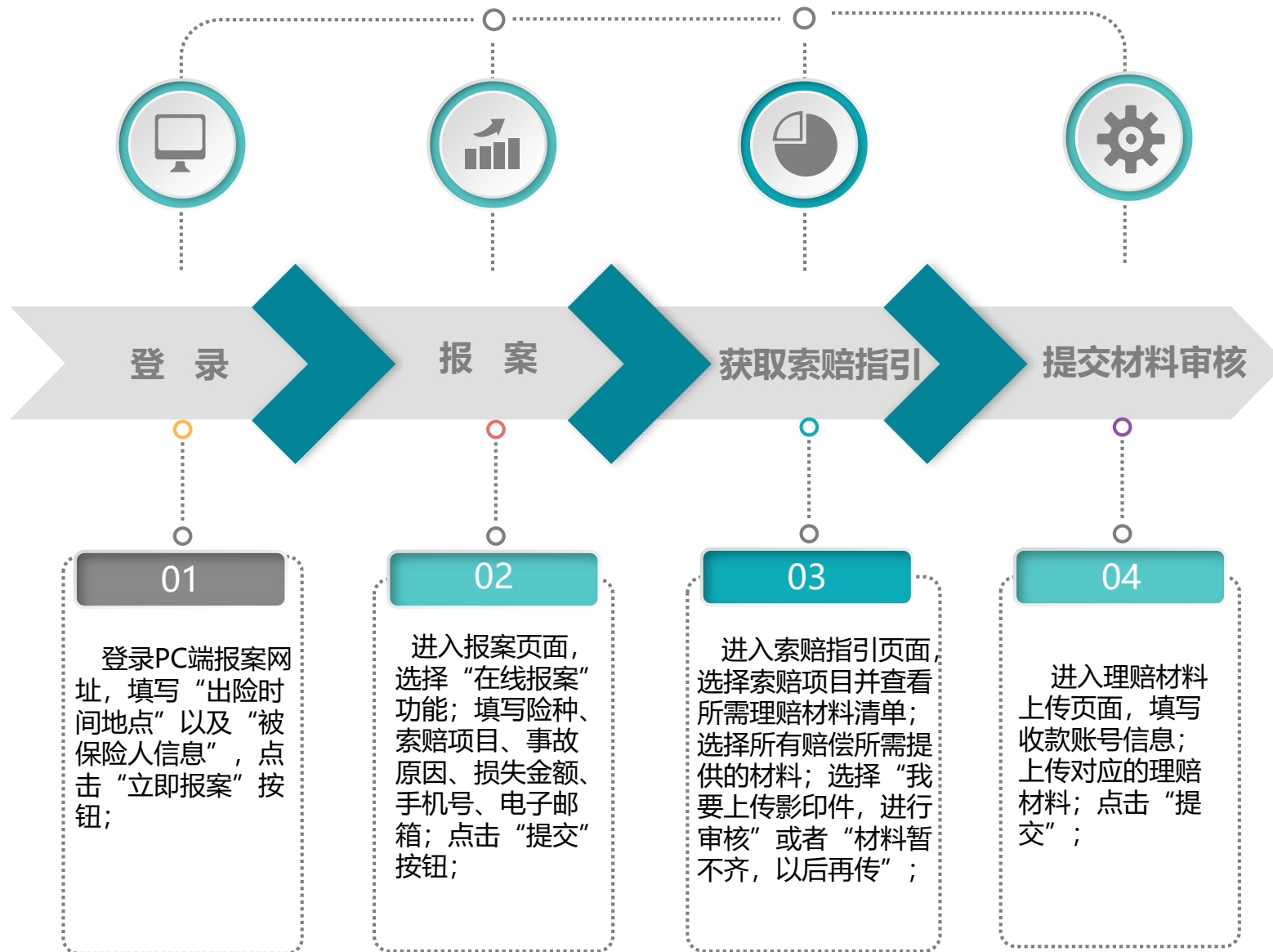
### Step 05

上传银行卡照片，上传后系统可自动识别 填充银行账号，如识别有误可手动编辑修改，完成信息录入后 点击“确认提交” 完成此次理赔申请



➤ 当通过官微在线报案，初次未能完成操作成功报案后，重新进入此保单报同一起事故时，系统会提供最近一次未完成报案的信息供选择，点击后可继续之前的操作来完成报案，亦可重新报案。

# 官网报案流程



索赔项目	所需理赔资料
共同单证	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、索赔申请书（若案件金额未超3000且审核无异议则可免索赔申请书）</li> <li>2、被保险人及其他保险金申请人（如有）的有效身份证明文件</li> <li>3、被保险人护照复印件以及出入境记录（涉及境外旅行需提供）</li> <li>4、被保险人银行卡复印件，如被保险人为未成年人需提供监护人银行卡复印件；</li> <li>5、旅行证明问题件—旅行合同、本次旅行往返交通工具票据或行程单等</li> <li>6、如为商务旅行——由雇主出具的商务旅行证明(团体旅行险如适用)</li> </ol>
医疗费用	1、完整的就诊病历原件，或主诊医生的诊断证明；
住院津贴	2、医院/认可注册医生所签发的医药费收据原件；
住院押金担保	3、出院小结/住院证明及住院清单； 4、医院出具的所有检查报告单。
慰问及探访费用 (境外住院超10天或身故案件)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、主诊医生的证明</li> <li>2、医院出具的所有对被保险人的检查报告；</li> <li>3、医院、公安部门或保险公司认可的死亡证明，验尸报告或其他相关类似证明原件；</li> <li>4、索赔申请人的户籍证明或其他相关类似证明、身份证件；</li> <li>5、被保险人的一名成年直系亲属前往被保险人所在地的交通及食宿费用收据原件。</li> </ol>
翻译服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、住院证明(超过24小时)</li> <li>2、聘请当地笔译/口译人员的费用收据原件。</li> </ol>

**注：**以上材料为您办理理赔申请时所需的基本资料，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资料，如果需要，我公司理赔部门会及时与您取得联系。  
3000元以下的案件，经审核无异议的，在医疗发票原件上用水笔签署“已在安盛天平保险理赔”字样可免寄送资料原件

索赔项目	所需理赔资料
行李及随身财产	1、警方报告； 2、酒店或承运人管理部门书面证明物件遗失或损毁； 3、损失清单及发票，详细列明购买日期及金额；
个人钱财	1、警方报告或酒店管理部门书面遗失证明； 2、旅行支票、汇票的来源证明。
旅行证件遗失	1、警方报告或酒店管理部门书面遗失证明； 2、旅行证件的费用发票或收据原件； 3、额外支出的交通费用及酒店住宿费用发票或收据原件。
行李延误	1、承运人或其代理人发出关于延误时间及原因的书面证明；
旅程延误	2、登机牌、船票、车票等； 3、旅行目的地的消费凭据（选择提供） 4、旅行目的地的酒店订单或住宿费用凭据（选择提供） 5、旅行目的地的交通票据（选择提供）
旅程缩短/旅行变更/旅程取消	1、公司出具的原计划旅行行程安排表及实际旅行行程； 2、该次旅程取消或缩短原因的证明（包括医生证明、死亡证明、伤、病、死者与受保人的关系证明）； 3、预付的旅行费用正式发票或收据； 4、旅程实际未使用且不可退还的旅行费用的证明。
家居财物	1、事故的相关证明材料,如：事故现场和损失的财产照片，警方报案记录，火灾原因认定书等； 2、清单及相应原始发票； 3、更换费用的证明文件,如相关报价单、发票等。
信用卡盗刷	1、警方证明（如信用卡被盗窃、抢劫、抢夺的情形下）； 2、提供信用卡签发行关于信用卡遗失及盗刷金额的书面证明（需明确挂失时间）； 3、提供信用卡签发行关于信用卡遗失及盗刷损失金额中银行或该信用卡本身包含的保险（如有）不负责赔付部分金额的书面证明
个人责任	1、裁决书或调解书（如有）原件； 2、协议原件（如有）； 3、给付凭证原件； 4、补偿的证明文件（如有）原件； 5、第三者及证人的姓名及联系方式； 6、意外发生现场及第三者的财物损失或身体所受的伤害的照片（如有）。

**注：**以上材料为您办理理赔申请时所需的基本资料，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资料，如果需要，我公司理赔部门会及时与您取得联系。  
3000元以下的案件，经审核无异议的，在医疗发票原件上用水笔签署“已在安盛天平保险理赔”字样可免寄送资料原件

## 理赔材料—意外险

索赔项目	所需理赔资料
共同单证	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、索赔申请书（若案件金额未超3000且审核无异议则可免索赔申请书）</li> <li>2、被保险人及其他保险金申请人（如有）的有效身份证明文件</li> <li>3、被保险人银行卡复印件，如被保险人为未成年人需提供监护人银行卡复印件；</li> <li>4、被保险人与投保人签订的劳动合同（团体意外险适用）</li> </ol>
意外身故	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、被保险人及身故人的身份证明；</li> <li>2、事故证明（如：交通事故认定书等）</li> <li>3、公安部门出具的被保险人户籍注销证明、二级以上（含二级）或本司认可医疗机构出具的被保险人医学死亡证明或死亡证明（如适用）、火化（土葬）证明；</li> <li>4、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；</li> <li>5、身故人与所有受益人的关系证明（如结婚证、出生证、户口本等）；</li> <li>6、保险金受领人的银行账户信息</li> <li>7、索赔申请人所能提供的与确认保险事故性质、原因损失程度等有关证明和资料</li> </ol>
意外烧伤及残疾	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、完整的就诊病历和住院病历原件及住院清单、医院所签发的医药费原始收据原件、医院出具的所有检查报告单原件</li> <li>2、二级以上（含二级）医院或本公司认可的医疗机构或司法鉴定机构出具的被保险人伤残或烧伤程度鉴定书；</li> <li>3、索赔申请人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料</li> </ol>
医疗费用补偿	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、完整的就诊病历和住院病历原件及住院清单、医院所签发的医药费原始收据原件、医院出具的所有检查报告单原件</li> <li>2、索赔申请人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料</li> </ol>
住院津贴	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、完整的就诊病历和住院病历原件及住院清单、医院所签发的医药费原始收据原件、医院出具的所有检查报告单原件</li> <li>2、长期医嘱单、临时医嘱单、体温单</li> <li>3、索赔申请人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料</li> </ol>

**注：**以上材料为您办理理赔申请时所需的基本资料，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资料，如果需要，我公司理赔部门会及时与您取得联系。  
3000元以下的案件，经审核无异议的，在医疗发票原件上用水笔签署“已在安盛天平保险理赔”字样可免寄送资料原件

## 理赔材料—家财险

索赔项目	所需理赔资料
共同单证	1、索赔申请书（若案件金额未超3000且审核无异议则可免索赔申请书） 2、被保险人及其他保险金申请人（如有）的有效身份证明文件 3、被保险人银行卡复印件 4、房产证 5、事故的相关证明文件，例如：照片/警方证明/天气情况报告/火灾证明/测试、检验报告等 重要提示： a.请在维修或更换工作开始前通知我司。 b.若事故是由第三方引起，请保留追究第三方责任的权利。未经我司书面同意，切勿达成和解协议。
楼宇及房屋硬装修	1、损失报告、损失清单：列明数量、种类、型号、购置日期、价值、要求赔偿金额 2、损失现场照片
室内家居财物	3、损坏物品的原始购置发票/购置合同/保修合同及其它相关单据
水暖管爆裂	4、维修、更换费用的证明文件，如相关报价/发票/工作记录表等
室内盗抢综合险	1、损失报告、损失清单：列明数量、种类、型号、购置日期、价值、要求赔偿金额 2、损坏物品的原始购置发票/购置合同/保修合同及其它相关单据
额外租房费用保险	1、租房合同
个人责任	1、损失报告、损失清单：列明数量、种类、型号、购置日期、价值、要求赔偿金额 2、损坏物品的原始购置发票/购置合同/保修合同及其它相关单据 3、维修、更换费用的证明文件，如相关报价/发票/工作记录表等 4、造成受害人人身伤害的，应包括：受害人的病历、诊断证明、医疗费等医疗原始单据； 受害人的人身伤害程度证明：受害人伤残的，应当提供具备相关法律法规要求的伤残鉴定资格的医疗机构出具的伤残程度证明； 受害人死亡的，应当提供公安机关或医疗机构出具的死亡证明书（如适用）； 5、被保险人与受害人所签订的赔偿协议书或和解书；经判决或仲裁的，应提供判决书或仲裁裁决文书

**注：**以上材料为您办理理赔申请时所需的基本资料，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资料，如果需要，我公司理赔部门会及时与您取得联系。  
 3000元以下的案件，经审核无异议的，在医疗发票原件上用水笔签署“已在安盛天平保险理赔”字样可免寄送资料原件





### 投保

2022年3月，李女士投保我司“自由人”旅行意外伤害保险；



### 出险

2022年3月，李女士在阿尔泰山滑雪时不慎摔伤导致左侧锁骨骨折；



### 报案

2022年4月李女士通过95550电话热线进行报案，并在当月提交完成理赔所需材料至我司；



### 理赔

经审核本次事故属于我司保险责任，扣除统筹支付后，我司按照0免赔100%赔付，我司共计赔付4.52万元医疗费用补偿；  
被保险人涉及十级伤残，按照赔付比例我司赔付2万元的残疾保险金  
最终，各项责任合计赔付金额6.52万元；



### 投保

2022年2月，丁女士为15岁的儿子投保了卓越少儿宝贝意外险



### 出险

2022年6月，丁女士儿子在上下楼梯时不慎摔伤，导致交叉韧带断裂，在中南大学湘雅三医院进行住院治疗



### 报案

2022年8月丁女士通过我司官方微信发起报案，并提交了完整的索赔材料原件至我司



### 理赔

经审核本次事故属于我司保险责任，扣除统筹支付后，我司按照0免赔100%赔付，我司共计赔付 3.84万元意外医疗费用；

本次事故被保险人住院9天，按照保单约定意外住院津贴额度50元/天，我司赔付450元意外住院津贴；

最终，各项责任合计赔付金额3.88万元；



### 投保

2022年5月，高先生在我司投保安居乐家庭财产保险产品



### 出险

2022年9月，因台风房屋漏雨导致墙面硬装以及地脚线等受损；



### 报案

2022年9月高先生通过我司官网发起报案，并提交完整的理赔材料



### 理赔

被保险人本次修复房屋损失均属于房屋装修保障范围，我司赔付2.6万元