

# 大家财产保险有限责任公司

## 意健险理赔服务流程

### ● 理赔案例

李先生出租车司机，由于经常跑计程车，为自己5座车辆投保了一份驾乘险，选择套餐为计划三，保费每座180元，共计900元，在国庆期间发生了车祸，造成一名乘客身故。根据保险保障，该名身故的乘客获得保险公司主险50万保障，同时可得到节假日双倍即100万元身故保险金赔偿，一共可获得150万元赔偿。

### ● 案件处理时效

#### 1 案件处理时效

序号	案件金额（人民币：元）	理赔给付时效	备注
1	10万元（含）以下案件	5日	理赔材料收集齐全、达成赔款协议后
2	50万元（含）以下案件	7日	理赔材料收集齐全、达成赔款协议后
3	50万元以上案件	10日	理赔材料收集齐全、达成赔款协议后

### ● 理赔流程

#### 理赔流程及各环节时效承诺

1	客户发生保险事故后，在24小时内拨打95569热线电话	三分钟内完成报案受理
2	保险公司查勘调查	理赔人员30分钟内与客户联系，约定查勘调查时间（如需要进行查勘调查）
3	客户提交必要的索赔单证	保险公司审查资料的有效性与齐全性，认为有关的证明和资料不完整的，将及时一次性通知投保人、被保险人或者受益人补充提供，并向客户出具索赔材料接回收执单
4	核定事故损失	<b>损失依据材料提供齐全后</b> 保险公司收到被保险人或者受益人的赔偿或者给付保险金的请求后，应当及时作出核定；情形复杂的，在三十日内作出核定，但合同另有约定的除外

## 理赔流程及各环节时效承诺

5

理算确定赔偿金额

1 万元以下 3 个工作日完成  
20 万元以下 5 个工作日完成  
20 万元以上 7 个工作日完成

6

网银支付保险赔偿金

客户对赔偿无异议，在提供准确有效的收款人银行账号信息后：  
1 万元以下案件 1 个工作日内赔款到账  
1 万元以上的案件 3 个工作日内赔款到账

## ● 索赔单证

根据申请项目不同提供以下材料：

索赔资料		收取方式
<b>意健险索赔资料</b>		
<b>申请项目</b>	1、 保险单、批单、条款（凭证）原件/复印件，如涉及重复保险，还应提供在其他保险公司投保的保险单及保险清单	<b>需提供的理赔材料</b>
住院医疗	2、 医疗费用收据原件 3、 事故者身份证明	1.2.3.4.5.6.15.16.17.18
住院津贴	4、 门诊病历 5、 住院病历（住院首页、入院记录、出院小结） 6、 医疗费用明细清单/处方	1.2.3.4.5.15.16.17.18
重大疾病	7、 病理/血液/影像检查报告 8、 居民死亡医学证明书或法医鉴定书或尸检报告	1.2.3.4.5.6.7.15.16.17.18
意外伤残	9、 户口注销证明 10、 丧葬火化证明 11、 有关部门出具的意外事故证明	1.2.3.4.5.6.11.12.15.16.17.18
意外身故	12、 有资质的鉴定机构根据《人身保险伤残评定标准》出具的被保险人伤残程度的资料或身体伤残程度评定书	1.2.4.5.6.7.8.9.10.11.13.14.15.16.17.18
疾病身故	13、 受益人身份证明、授权委托书 14、 受益人与事故者关系证明 15、 意外险理赔申请书	1.2.4.5.6.7.8.9.10.13.14.15.16.17.18
意外伤害门诊医疗	16、 赔款收据、法定代表人（自然人）身份证复印件、《客户身份基本信息登记表》 17、 赔款帐号（包含开户名、开户行及开户帐号） 18、 其他与案件有关材料 <b>注：对上述材料，申请时应提供原件附检。</b>	1.2.3.4.6.7.11.15.16.17.18

大家财产保险有限责任公司

2020年3月