

意外险自助理赔流程展示

中国平安财产保险股份有限公司
2017.05

理赔通道地址

自助理赔地址：扫描下方二维码



H5页面链接地址：

<https://icore-cmss.pingan.com.cn/t.do?p=umMNna>

客户端平台页面展示

申请条件：账单金额10000元（含）的案件，伤残、死亡、重疾及境外案件除外。

- 1、**自助报案**——报案、理赔一体化
- 2、**补传单证**（目前仅支持报案号查询）
 - （1）未完成申请，继续补充材料
 - （2）电话中心报案，补传材料
 - （3）材料不全，核赔退回客户补传材料
- 3、**理赔记录**——理赔进度查询
（目前仅支持报案号查询）



客户端自助报案1/2

个人信息验证

报案信息录入

支付信息录入

单证上传

(一) 录入个人信息，进行是否符合自助理赔规则1判断

同时满足下列条件视为符合自助：

- (1) 有保单
- (2) 非黑名单



个人信息

被保险人信息

被保险人姓名 请输入被保险人姓名

证件类型 身份证

证件号码 请输入证件号码

手机号码 请输入正确的手机号码

姓名证件号码须于保单保持一致

下一步

常见问题

客户端自助报案2/2

个人信息验证

报案信息录入

支付信息录入

单证上传

(二) 录入报案信息，进行是否符合自助理赔规则2判断

同时满足下列条件视为符合自助：

- (1) 非风险客户（系统判断）
- (2) 出险日期关联的保单不含有“慕再”
- (3) 除机构报备的不允许自助理赔的产品外，还关联了其他有效保单
- (4) 客户已有报案，在微信端重复录入相同的报案信息时，案件状态为待预估或待受理

(三) 点击报案后生成报案号

推送微信或发送短信

备注：

- (1) 微信报案案件CHS系统报案岗显示为“wechat”
- (2) 不符合自助案件会在CHS系统历史案件查询、报案、预估、受理页面提示该案件不符合自助

被保险人信息

申请类型 请选择申请类型

出险日期 2017-5-22 13:03:00

出险地点 请选择出险地点

出险经过
请填写出险经过，不超过200个字

0/200

意外医疗出险日期：请填写事故发生日期。
疾病医疗出险日期：请填写最早就诊的医疗发票日期，保险期间内的费用可一次性申请
申请类型含航班延误、行李延误时：出险日期请填写原定航班起飞日期
申请类型含其他时：旅行变更、取消，请填写您保单的旅行责任开始日期,其他事故请填写事故发生日期

报案

常见问题

个人信息验证

报案信息录入

支付信息录入

单证上传

(一) 录入支付信息

成年人：仅支持本人领款

未成年人：支持本人领款和监护人领款

账号需为超级网银（即支持实时支付）

账号录入

账户信息

账户户名 测试 ✓

银行卡号 输入您的银行卡号

开户银行 请选择 ∨

⚡ 不支持信用卡领款

⚡ 被保险人为未成年人，可将赔款支付其父亲或母亲，请在单证上传页面上上传监护关系证明（如初生证，户口簿）和领款人身份证明

下一步

[常见问题](#)

个人信息验证

报案信息录入

支付信息录入

单证上传

(二) 上传单证

上传单证，点击提交即完成申请（该页面内容根据报案时选择的申请类型确定）

例如：

图1. 医疗单证上传界面

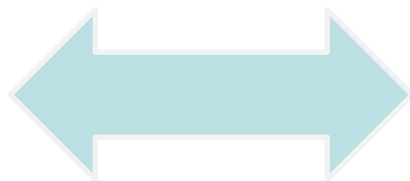


图2. 航班延误单证上传界面

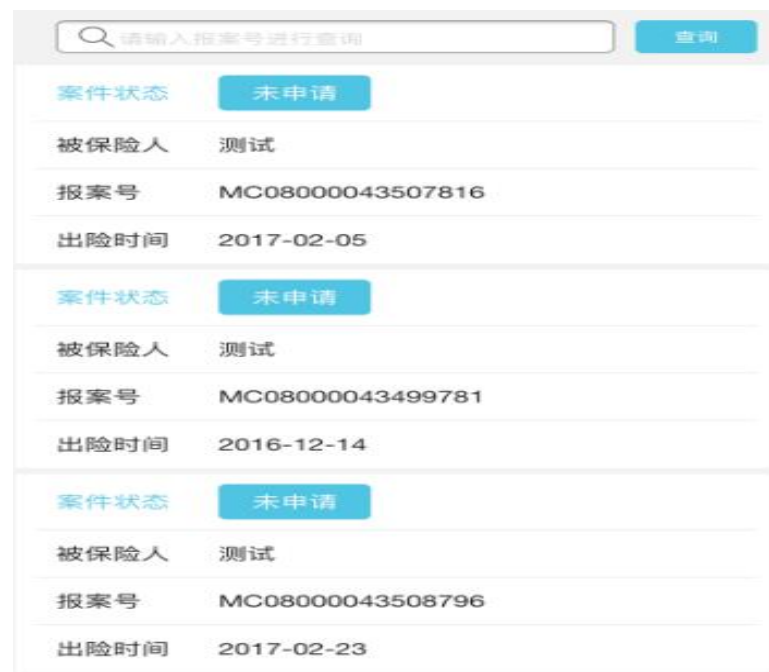
备注：若未完成申请前退出，可在“补传单证”模块继续上传

客户端补传单证1/3

(一) 案件查询

1、目前仅支持报案号单案件查询

2、未来关联微信号后，页面中会显示该客户在微信上已报案未完成申请（微信报案，线上线下都未申请）、待补充单证、待补充纸质单证的案件，点击案件可进行相关操作



客户端补传单证2/3

(二) 进入信息确认页面

微信报案，未完成申请：可以修改申请类型、联系电话

其他途径报案，未完成申请：需补充申请类型、联系电话

审核发现客户上传材料不全，退回：显示退回原因，不允许修改

已完成审核，需补充纸质单证：直接进入案件状态查询页面

(三) 支付信息确认

支付信息：退回状态不允许修改

信息确认

测试您的报案信息如下

被保险人	测试	
出险时间	2017-5-22 13:34:00	▼
联系电话	13397598050	✓
申请类型	住院	▼

确认

[常见问题](#)

账号录入

账户信息

账户户名	测试	✓
银行卡号	46886	
开户银行	中国工商银行	▼

⚠ 不支持信用卡领款

⚠ 被保险人为未成年人，可将赔款支付其父亲或母亲，请在单证上传页面上上传监护关系证明（如初生证，户口簿）和领款人身份证明

下一步

[常见问题](#)

(四) 单证页面

页面中会显示该案件前期已经上传的单证，客户在此页面补传单证后点击提交即可将案件推送回CHS系统，案件返回原审核人审核平台

例样

单证上传

被保险人身份证件(必传) 上传须知

身份证正面 身份证反面

户口本 护照及其他

电子客票行程单或登机牌(必传)



承运人出具的延误证明(必传)



客户端案件状态查询1/2

(一) 案件查询

1、目前仅支持报案号单案件查询

2、未来关联微信号后，页面中会显示该客户通过微信报案或通过微信理赔的案件记录（后期可能会扩展到所有案件），点击案件可进行相关操作



客户端案件状态查询2/2

(二) 根据案件状态，展示对应的页面

例如：

已报案未申请

报案号：MC08000043507816 被保险人：测试

报案成功

客户上传材料 [点击上传](#)
您还未上传材料

案件审核

递交材料原件

结案支付

结案支付

[返回首页](#)

案件审核中

报案号：MC08000043514649 被保险人：护照

报案成功

客户上传材料

案件审核
您的案件正在审核, 预计10个工作日内反馈审核结果

递交材料原件

递交材料原件

结案支付

结案支付

[返回首页](#)

待补充纸质原件

报案号：MC08000043510522 被保险人：测试

报案成功

客户上传材料

您的案件已完成审核
赔付金额 3002.0 领款人 哈哈

请提供纸质原件
[网点查询](#) [已上传材料查询](#)

结案支付

结案支付

[返回首页](#)

您可以选择快速或上门服务将材料原件交予我司后, 赔款支付到您提供的银行账户, 30日内未提供视为放弃本次自助申请, 如需继续申请, 请您至柜面办理。

案件已经支付成功

报案号：MC08000043503656 被保险人：测试

报案成功

客户上传材料

您的案件已完成审核
赔付金额 50.0 领款人 测试

原件已审核

原件已审核

支付成功

支付成功

[返回首页](#)