

旅行险报案处理流程

保险公司	报案电话	救援电话	保险公司	报案电话	救援电话
美亚保险	400-820-8858	+86 400-888-3080	大地保险	95590	+86 21 61297908
安联保险	400-800-2020	0086 527 8090 0000	太保财险	95500	+86 400-650-9178
华泰保险	40060-95509	+861051295700	亚太财险	95506	+86 400-889-5506
平安保险	95511	95511	阳光保险	4000094662	+86-10-63422004

保险基本原则	1、最大诚信原则；	2、近因原则；	3、补偿原则；
	4、道德风险控制；	5、第一时间报案和就医；	6、保留所有的原始单据

处理流程：

一、一般案件：

索取和保留下列“第一现场相关材料”，返回常住地后，按照相应案件准备材料，递交材料申请理赔。

二、重大案件：

- 带 24 小时紧急救援的保单：第一时间拨打保险公司救援电话，申请援助。同时联系购买渠道，寻求协助。
- 不带救援保障的保单：第一时间拨打保险公司/购买渠道电话报案。同时向当地救助渠道申请援助，例如当地 120,119 等。

报案后，保险公司都将提供理赔指引服务，并制定相应的事故查验和理赔方案。

保险责任	第一现场相关材料	特别注意事项
第一部分：人身意外伤害及疾病		
意外身故	1. 医院或公安机关出具的被保险人身故证明书 2. 事发当地政府有关部门出具的意外伤害事故证明或者中华人民共和国驻该国的使、领馆出具的意外伤害事故证明（适用于境外）。	1、带 24 小时紧急救援的保单，第一时间联系救援公司，寻求转运及其他事项的协助； 2、不带紧急救援的保单，也需要第一时间向保险公司报案。同时寻求当地救助渠道的援助，例如当地 110,119 等。
医药补偿	1. 病历，医药费/住院费收据原件，用药清单，出院小结 2. 事故证明文件（如有）。	1. 首次 就医遵循“ 就近就医 ”原则，保证客人第一时间就医； 2. 复诊 必须在二级或以上（含）医院； 3. 返回出发地后 ，如有后续治疗，也必须在二级以上（含）医院进行治疗，并按照相关保险公司产品规定，申请理赔在保障期限内的就医项目。 4. 保留所有病历，医嘱，出院小结，用药清单和发票的原件。
烧伤残疾	1. 病历，医药费/住院费收据原件，用药清单，出院小结、事故证明文件（如有）等原始单据。	1. 烧伤及残疾的理赔依据是，取得二级以上公立医院或保险人认可的医疗或司法鉴定机构出具的残疾或烧烫伤鉴定诊断书。
第二部分：财产险责任		
旅程阻碍	1. 导致本次旅程阻碍的原因证明（包括医生证明、死亡证明、罢工暴动证明、意外事故证明、伤/病/死者与被保险人的直系亲属关系证明） 2. 已支付未使用且不可退还费用的发票或收据。	1. 当必须取消或缩短部分行程请及时向保险公司报案或联系销售渠道； 2. 告知客户赔偿原则为：已支付完成，未使用，且不可退还的费用
旅程延误	1. 航班延误证明（明确注明延误时间、原因、乘客姓名） 2. 登机牌原件。 3. 护照出入境盖章页。（仅需出发地机场海关盖章页，可拍照留底）	1. 尽量保留乘客登机牌原件，如果乘客的登机牌原件有其他用处，可以拍照留底； 2. 航班延误证明务必明确延误时间（实际起飞时间或实际到达时间），如可能在延误证明上注明乘客姓名。
行李延误	1. 行李延误证明（明确延误时间）； 2. 延误行李牌原件或行李贴条； 3. 登机牌原件 4. 延误行李签收单。	1. 保留行李延误证明，登机牌原件，托运行李凭证原件 2. 请务必 各自按照被保险人姓名托运自己的行李（包括家庭成员） ， 3. 申请理赔时，行李延误证明上必须明确乘客姓名及行李牌编号。
随身财物	1. 警方或其他机构出具的事故证明文件原件（注明遗失物品明细）； 2. 如受损可拍照留底。	1. 在事故发生后的 24 小时内报警，取得警方证明； 2. 申请理赔时，需要提供相关损失物品的发票原件。
旅行证件	1. 当地海关、警方或中国驻当地使、领馆或外交部授权的其他机构或有关政府机构出具的保险事故证明文件正本； 2. 重新办理旅行证件所有支出的发票或收据原件； 3. 被保险人逾期停留在境外所发生的必要且合理的住宿费用和额外公共交通费用的发票或收据原件。	1. 如果发生旅行证件被盗、抢，及时向当地警方报案，联系当地使领馆补办证件； 2. 如果由于补办产生相关必要的住宿交通费用，务必保留好票证原件。
个人责任	第一时间拨打救援电话，第一现场拍照留底。不要私下与第三方达成赔偿协议，由保险或救援公司代理游客与第三方沟通。	



以上材料为申请理赔时，游客在第一现场需要获取的基本且必须的材料。游客回到常住地后，按照理赔材料清单准备材料申请理赔。但由于保险事故的具体情况不同，保险公司可能还会需要客户提供一些与本次理赔相关的其他材料，如果需要，保险公司理赔部会及时与客户取得联系。