

## 美亚保险理赔流程及材料

### 一、理赔流程

1. 如果您在旅游途中遇到意外或发生疾病，可直接去当地 24 小时综合性医院就诊，或拨打美亚保险支援机构（AIG Travel）服务热线（+0086）400 888 3080 进行咨询，索取并保留所有医疗病历和发票原件，回国后提交到美亚保险理赔部进行理赔。若病情上有进一步需要，还会第一时间为您提供医疗安排，运送或送返服务、费用垫付等服务。您还可以享受美亚保险为您提供的各种救助服务。
2. 其他案件索赔在线下载索赔申请表《旅行保险索赔申请表》(<https://www.aig.com.cn/claims-procedure>)或拨打全国统一服务热线索取申请表 400-820-8858 / 020-83939289（周一~周五 09:00-17:30）。
3. 填妥并递交索赔申请表及相关证明文件
4. 美亚保险将及时处理索赔，于十个工作日内给您回复。
5. 保险赔款将根据实际情况支付到索赔申请人的银行账户。

### 二、理赔所需材料

#### 一般索赔文件（所有索赔均须提供）

1. 保险合同或投保单复印件
2. 被保险人的身份证件复印件，监护关系证明复印件及其监护人的身份证复印件（如适用）
3. 护照出入境记录页及持有人页复印件（如涉及境外旅游）
4. 由公司出具的出差证明原件（如涉及商务旅游）

除了以上材料外，以下材料需按照不同索赔项目分别提供

## **一、旅行延误、行李延误**

1. 承运人出具的延误证明原件，必须清楚注明延误原因及延误时数；
2. 机票/登机牌、船票原件。
3. 行李签收单

## **二、旅行变更**

1. 旅游公司出具的原计划旅行行程安排表及实际旅行行程；
2. 导致该次旅程改变原因的证明原件（包括医院出具的诊断证明、死亡证明、伤者/死者与被保险人的关系证明、警方证明）；
3. 已交的旅行费用正式发票/收据原件；
4. 该次旅程实际未使用且不可退还的旅行费用的证明或因目的地改变而额外增加费用的证明。

## **三、随身财产**

1. 当地警方记录原件(须事故发生后24小时内报警)；
2. 酒店、承运人等其它相关部门出具的书面证明原件；
3. 损失物品清单及其发票原件；
4. 维修报价单或收据原件。

## **四、个人钱财**

1. 当地警方记录原件(须事故发生后24小时内报警)；
2. 酒店、承运人等其它相关部门出具的书面证明原件；
3. 现金/旅行支票/汇票的来源证明，如兑换单。

## **五、旅行证件遗失**

1. 当地警方记录原件(须事故发生后24小时内报警)；

2. 酒店、承运人等其它相关部门出具的书面证明原件；
3. 当地重置临时旅行证件的费用发票或收据原件；
4. 额外支出的旅行及住宿费用发票或收据原件。

#### **六、医药补偿、每日住院津贴**

1. 完整的门诊病历、住院病历、医院出具的所有检查报告单原件和诊断证明原件；
2. 医院签发的医药费/住院费发票原件或收据原件和住院费用清单。

#### **七、意外身故保险**

1. 警方证明原件；
2. 完整的门诊病历、住院病历、抢救记录和诊断证明原件；
3. 法医报告和尸体解剖报告原件；
4. 被保险人死亡证明及户籍注销证明原件；
5. 指定受益人的身份证复印件及与被保险人的关系证明原件；如无指定受益人，需提供继承人继承权及份额公证书原件以及身份证复印件。

#### **八、伤残保险金**

1. 警方证明原件；
2. 完整的门诊病历、住院病历、抢救记录和诊断证明原件；
3. 二级或二级以上医院或本公司认可的司法鉴定机构出具的《伤残鉴定书》原件。

#### **九、双倍给付意外伤害**

1. 上述身故保险金/伤残保险金所需索赔文件；
2. 所搭乘交通工具的票据原件及其公共交通运输营运执照。

#### **十、慰问探访费**

1. 探访旅行食宿费用证明及往返旅行票据；

2. 直系亲属关系证明。

### **十一、员工慰问探访费用补偿**

1. 被保险人的雇员身故或住院证明；
2. 被保险人出具的委派人员探访保险单所载雇员的书面证明；
3. 索赔人所能提供的其他与本项申请相关的材料。

### **十二、家居保障**

1. 警方/消防报告原件；
2. 事故现场照片；
3. 损失清单；
4. 重新购置或维修发票原件。

### **十三、个人责任**

1. 警方证明原件；
2. 赔偿协议原件 / 判决书、裁决书或调解书原件；
3. 赔偿给付凭证原件；
4. 显示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；
5. 损失物品发票原件或维修费用发票原件。

### **十四、绑架及非法拘禁**

1. 当地警方、使领馆或有关当局出具的注明被保险人被绑架或非法拘禁日数的书面证明。

### **十五、银行卡盗刷**

1. 向警方报案的记录；
2. 向银行报案/挂失的记录。
3. 发卡机构出具的载有挂失丢失或失窃银行卡之前的48 小时内发生的银行卡提款或刷

卡记录的对账单；

#### **十六、ATM提款抢劫保障**

1. 向警方报案的记录；
2. 向银行报案/挂失的记录。
3. ATM 取款凭证或者发卡机构出具的损失当月的银行卡对账单。

#### **十七、高尔夫一杆进洞**

1. 旅行证明文件；
2. 相关费用的支付票据；
3. 高尔夫球场提供的“一杆进洞”书面证明。

#### **十八、未成年人旅行送返费用补偿**

1. 被保险人身故或住院证明；
2. 该名未成年人的返程机票 签转或退还已购买回程机票或电子机票的费用凭证(如适用)；
3. 索赔申请人所能提供的其他与本项申请相关的材料。

#### **请被保险人同时仔细阅读保险合同**

本理赔须知仅供参考，具体以保险合同约定为准。