



微信

指尖上的理赔服务

— 操作指引



✓ 网页版 ✓ 微信版 ✓ 手机版

足不出户即可享受“指尖上的保单服务”



目录

- 一 功能介绍
- 二 操作指引
- 三 特别关注



理赔主要功能

理赔须知：可查看到不同保险事故申请理赔时具体需要哪些材料。

个人报案：用于一个人一次保险事故的理赔报案。支持影像上传。

批量报案：用于同一次保险事故多人出险的理赔报案、某固定场景下多人多事故的理赔报案，一个批量下多个报案均支持上传理赔申请资料的影像；

理赔查询：支持查询案件处理进度、输入报案手机号后可查询该手机号下批量报案的历史记录；

理赔咨询：可使用该模块咨询相关理赔业务，支持一键拨打“95519”全国客服电话。

操作演示：使用方法的演示



目录

一

功能介绍

二

操作指引

三

特别关注





报案前的温馨小提示

- ✓ 在进入报案环节前，**安卓系统手机**须提前将理赔申请资料**预先拍摄完毕**，以提升上传效率；苹果手机无需提前拍摄；
- ✓ 手机语言：**简体中文**
- ✓ 国寿e宝/微信理赔报案适用范围：**个人短期医疗险**

微信登陆方式：

微信搜索输入框中输入“中国人寿上海市分公司”，点击搜索，选择“关注”该众号点击“进入公众号”
点击右下角“服务中心”后点击“自助服务”界面，选择“个人理赔申请”进入理赔服务主界面



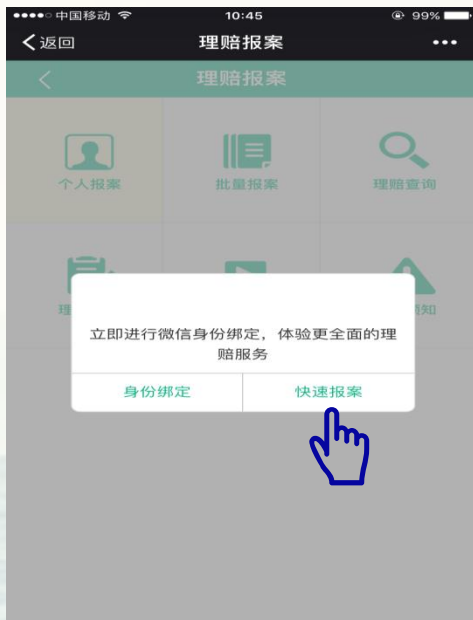
关于微信端理赔身份绑定

step1: 点击“个人报案”，未绑定的用户使用时弹出对话框，选择“快速报案”进入报案界面

点击“立刻注册”，返回绑定信息的界面，点击“暂不注册”则进入个人报案界面



未绑定显示



1、个人报案

Step1:个人报案时，需填写报案人信息、出险人信息、案件详细信息、投保地点或理赔服务地点四项基本信息



This is the first step of the '个人报案' (Personal Claim) form. It features a progress indicator with three steps: '1 填写信息' (Fill in information), '2 确认信息' (Confirm information), and '3 完成' (Complete). A '温馨提示' (Warm Tip) section provides instructions on reporting and privacy. The form is divided into three main sections: '报案人信息' (Claimant Information), '出险人信息' (Insured Person Information), and '案件详细信息' (Case Details Information). The '报案人信息' section includes fields for name, contact information, and identity. The '出险人信息' section includes fields for name, gender, and birth date. The '案件详细信息' section includes a date field for the incident.

This is the second step of the '个人报案' (Personal Claim) form, focusing on '案件详细信息' (Case Details Information) and '投保地点或理赔服务地点信息' (Insurance Location or Claim Service Location Information). The '案件详细信息' section includes dropdown menus for incident date, location (province, city, district), and application items. The '投保地点或理赔服务地点信息' section includes dropdown menus for insurance location (province, city) and a note that services will be provided by the insurer at the selected location. A green checkmark icon indicates that the user is recommended to fill in the following information to speed up processing. A large green '下一步' (Next Step) button is at the bottom.

This is the third step of the '个人报案' (Personal Claim) form, titled '为了加快理赔案件处理进度，建议填写以下信息' (To speed up the processing of insurance claim cases, it is recommended to fill in the following information). It includes fields for '出险人证件类型' (Insured Person Document Type), '出险人证件号码' (Insured Person Document Number), '保险合同号' (Insurance Policy Number), '其它说明' (Other Remarks), '开户银行' (Opening Bank), '户名' (Account Name), and '银行账号' (Bank Account Number). A note at the bottom states that the company will review the provided information. A large green '下一步' (Next Step) button is at the bottom, with a blue hand cursor pointing at it.

1、个人报案

Step2: 在填写报案人信息时，选择与被保险人的关系时，会弹出关于可提供理赔资料的授权书，授权完毕后下拉点击“下一步”即可提示报案成功，接下来让我们上传单证吧！

个人报案

1 填写信息 2 确认信息 3 完成

温馨提示:
1. 发生保险事故后，请及时报案。报案后，我司将为您提供专业的理赔服务；
2. 报案信息请务必完整准确填写，我司承诺尊重您的隐私和个人信息安全。

报案人信息：

*报案人姓名 请输入报案人姓名

*联系方式

*短信验证码 获取验证码

出险人信息：

*与被保险人关系 --请选择--

*出险人姓名

*性别 男 女

*出生日期

案件详细信息：

理赔报案

批量报案

请选择-

- 本人
- 配偶
- 父母
- 子女
- 雇主
- 雇员
- 祖父母

*报案人身份 --请选择--

下一步

个人报案

1 填写信息 2 确认信息 3 完成

温馨提示:
1. 发生保险事故后，请及时报案。报案后，我司将为您提供专业的理赔服务；
2. 报案信息请务必完整准确填写，我司承诺尊重您的隐私和个人信息安全。

授权书

本人谨此授权凡知道或拥有任何有关被保险人健康及其他情况的任何医生、医院、保险公司、其他机构或人士，均可将所需的有关资料提供给贵公司。

已阅读并同意

确定 取消

*性别 男 女

*出生日期 1987-08-02

案件详细信息：

个人报案

1 填写信息 2 确认信息 3 完成

您的理赔报案已经提交成功!

您的理赔服务号为：201731000090055403

请保存好您的理赔服务号,我公司将尽快与您取得联系。
为了加快理赔进度,请您在线上上传理赔资料。

返回

上传资料

2、资料上传



三个功能模块，可支持上传功能

Step1:点击“上传资料”按钮，进入上传主界面，勾选“我同意”；

Step2:按照每行显示的资料名称逐一点击每行末尾的“+”按钮，可以上传该行对应的单证



2、资料上传

Step3:点击“添加文件”按钮，系统会弹出手机拍照功能或本地照片路径



Step4:选择相应的图片文件



Step5: 点击“上传文件”按钮，成功后任务栏会显示该文件上传成功，点击“<”按钮，返回上传主界面。



Step6:当所有资料都上传完毕后，点击完成，整个申请流程就结束了。



4、理赔查询-其他报案

Step1：点击“其他案件”，依次输入理赔服务号、出险人姓名、出险日期、报案人手机号、验证码，最后点击“查询”按钮。此时，出现该报案详细信息。

注：“其他案件”查询模块**不支持**除查询浏览以外的任何操作，如**修改、撤销、资料上传**等。

< 返回 理赔报案

我的理赔 批量报案 **其他案件**

理赔服务号 201535000090000376

出险人姓名 陈文浩

出险日期 2015-09-09

报案人手机号码 13599442865

短信验证码 111111 获取校验码

查询

< 返回 理赔报案

理赔查询

理赔服务号:201535000090000376

案件状态:

1 2 3 4 5 6

已报案 资料已上传

报案人信息 陈文浩 女 135****2865

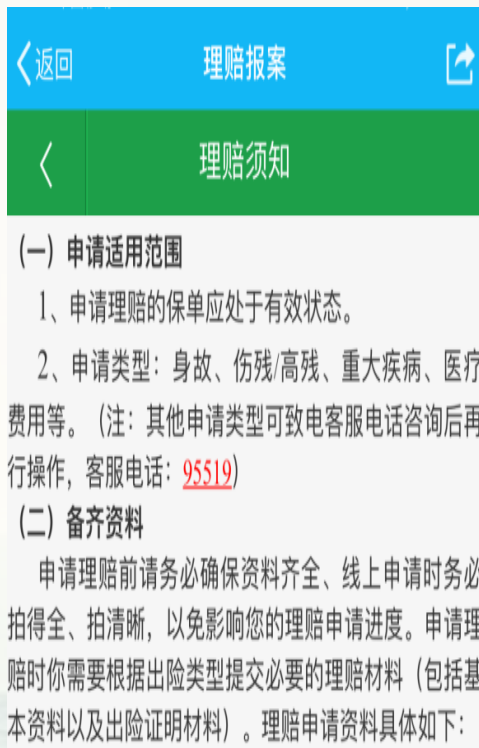
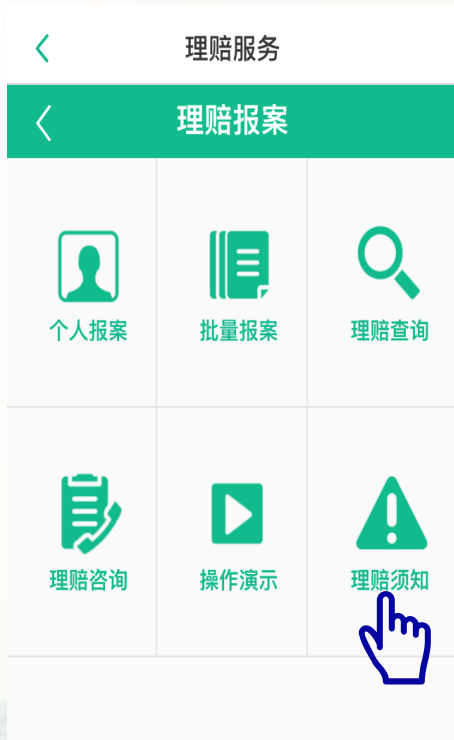
出险人信息 身份证
女 35010419670806****
报案人本人 陈文浩
1967-08-06

案件详细信息 2015-09-09 残疾
浙江省杭州市西湖区

投保地点或当前所在地信息 福建省

5、理赔须知

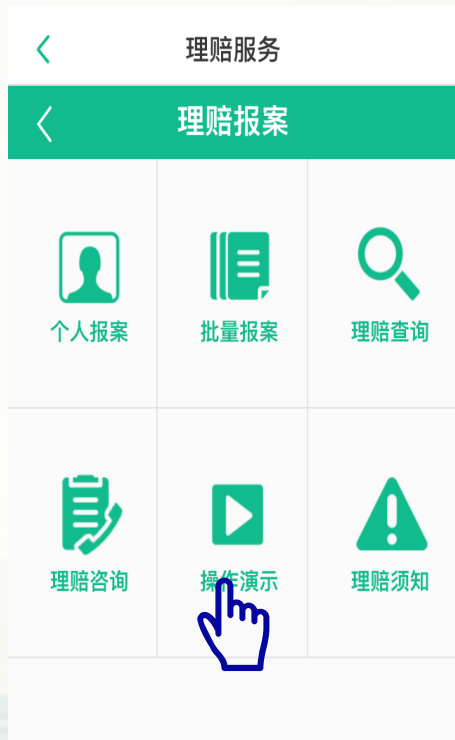
“理赔须知”功能可以帮助我们随时随地查阅理赔所需的资料



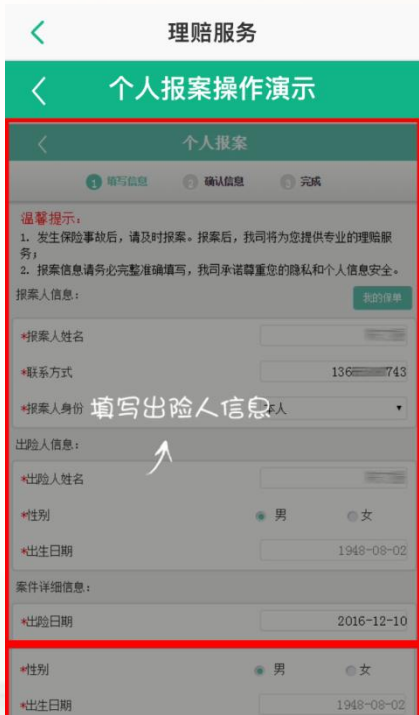
申请事项：重大疾病
出险原因：疾病
1.理赔申请书及委托书（委托书适用于理赔委托）
2. 身份及关系证明类：身份证明（包括所有申请人、领款人、所有法定继承人、受托人等人员）、关系证明【包括领款人与出险人之间的关系证明、领款人与保险金权益人间的监护证明（①保险金权益人为无完全民事行为能力人（未成年人、精神病人），原则上应提供领款人与保险金权益人之间的监护证明；②若领款人为保险金权益人的父母、祖父母或外祖父母，并提供相应的关系证明，无需提供监护证明。）】
3. 医疗检查单、病理报告和手术记录（包括病理报告、化验单/检查报告、手术记录）
4. 病历资料类（包括门急诊病历、入院记录）
5. 疾病诊断证明书
6. 出院小结
7. 领款人银行卡（折）
8. 保险单原件

6、操作演示

“操作演示”功能可以帮助您快速地掌握线上理赔报案的操作步骤



6、操作演示



目录

- 一 主要功能介绍
- 二 操作指引
- 三 特别关注



特别关注

关于报案后提交理赔材料原件

• (1) 票据金额合计**130000元以下**的赔案，可免去客户提供全部理赔资料，但要求客户在上传影像前在发票原件上用黑色笔注明“**复旦大学国寿理赔**”字样并签字。

注：公司保留抽检的权利

(2) 线上申请理赔时，请务必保证**理赔资料的齐全并保证资料影像清晰！**

注：如发现客户将同一次出险票据拆分多次申请理赔的情况，今后将屏蔽其在线理赔服务功能



相知多年 值得托付

让保险更便捷，让理赔更透明

谢谢！

