

## 旅行险索赔指南

本指南仅为指引索赔之用，不构成保险合同的组成部分。各方保险合同权利义务关系，应以保险合同为准。

### 一、 报案：

事故发生后，请选择以下方式报案：

- 1) 全国报案热线：400-800-2020
- 2) 完整填写《索赔申请表》，以邮件形式报案，报案邮箱：[Claims@allianz.cn](mailto:Claims@allianz.cn)

邮件标题请注明：**旅行险+被保险人姓名**

- 3) 报案时请提供完整的信息，以便理赔人员迅速地立案并跟进您的索赔。

**注意：**索赔申请人应将完整的索赔文件（详见下表）连同索赔申请表于索赔事由发生 30 天内提交我司理赔部门；

### 二、 完整的索赔资料：

索赔项目		所需索赔资料
一般索赔文件（所有索赔均须提供）		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 保险合同或投保单复印件</li> <li>2. 银行存折/银行卡复印件</li> <li>3. 被保险人（及其监护人）的身份证件复印件</li> <li>4. 被保险人与其监护人的关系证明复印件（如适用）</li> <li>5. 护照出入境记录页及持有人页复印件（涉及境外旅游）</li> <li>6. 由公司出具的出差证明原件（涉及商务旅游）</li> </ol>		
旅行人身意外伤害保障	身故保险金	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 警方证明原件（如有）</li> <li>2. 医疗资料（完整的病历、诊断证明原件等）</li> <li>3. 受益人的身份证及与被保险人的关系证明原件</li> <li>4. 继承人继承权及份额公证书原件</li> </ol>
	残疾/烧伤保险金	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 警方证明原件</li> <li>2. 医疗资料（完整的病历、诊断证明原件等）</li> <li>3. 二级或二级以上医院或本公司认可的医疗机构或司法鉴定机构出具的《伤残鉴定书》或《烧伤鉴定书》原件</li> </ol>
	意外伤害	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 上述身故保险金/残疾/烧伤保险金所需索赔资料</li> <li>2. 所搭乘交通工具的票据原件</li> <li>3. 所搭乘交通工具的公共交通运输营运执照</li> </ol>
旅行医疗费	医药补偿	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 完整的门、急诊病历、诊断证明原件</li> <li>2. 医院签发的医药费/住院费收据原件</li> </ol>
	每日住院补贴	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. 出院小结、住院清单以及医院出具的所有检查报告单原件</li> </ol>
海外紧急医疗救助、医疗转运和送返	慰问探访费	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 探访旅行食宿费用证明及往返旅行票据</li> <li>2. 被保险人事故或住院证明</li> <li>3. 探访人与被保险人的关系证明</li> </ol>
	绑架及非法拘禁	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
	未成年人旅行送返费用补偿	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 若被保险人身故，则须提供：                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 被保险人的户籍注销证明或其他相关类似证明</li> <li>2) 索赔申请人的户籍证明或其他相关类似证明</li> <li>3) 医院、公安部门出具的死亡证明或其他类似证明</li> <li>4) 该名未成年人的返程机票</li> <li>5) 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）</li> </ol> </li> <li>2. 若被保险人因遭受严重的身体伤害须住院治疗，则须提供：                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 医院出具的病历记录及主管医师出具的病重证明</li> <li>2) 该名未成年人的返程机票</li> <li>3) 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）</li> <li>4) 索赔申请人所能提供的其他与本项申请相关的材料</li> </ol> </li> </ol>

个人行李	银行卡盗刷	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>向警方报案的记录</li> <li>向银行报案/挂失的记录</li> <li>银行或第三方机构出具的赔付证明（若有）</li> </ol>	
	随身财产	<ol style="list-style-type: none"> <li>当地警方记录原件（须事故发生后 24 小时内报警）</li> <li>酒店、承运人等其他相关部门出具的书面证明原件</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>损失物品清单及发票、详细列明购买日期及金额；</li> <li>维修报价单或收据原件；</li> <li>损坏物品的照片；</li> <li>全损物品需寄送到我公司，邮费寄付；</li> </ol>
	个人钱财		现金/旅行支票/汇票的来源证明，如兑换单
旅程延误	旅行证件遗失	<ol style="list-style-type: none"> <li>办理临时证件的费用发票或收据原件</li> <li>因办理临时证件所产生的交通及住宿费用发票或收据原件</li> </ol>	
	旅行延误	<ol style="list-style-type: none"> <li>承运人出具的证明原件，注明实际起始时间、延误总时间、延误原因</li> <li>机票/登机牌、船票原件或保留行李牌原件</li> </ol>	
	行李延误		
旅行变更	<ol style="list-style-type: none"> <li>旅游公司出具的原计划旅行行程安排表及实际旅行行程</li> <li>导致该次旅程改变原因的证明原件（如延误证明、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、警方证明等）</li> <li>已预订未使用不可退还的费用凭证</li> <li>该次旅程实际未使用且不可退还的旅行费用的证明</li> </ol>		
其他	家居保障	<ol style="list-style-type: none"> <li>警方/消防报告原件</li> <li>事故现场照片</li> <li>损失清单及原始购买单据原件</li> <li>重新购置或维修发票原件</li> </ol>	
	个人/宠物责任	<ol style="list-style-type: none"> <li>警方证明原件（如有）</li> <li>赔偿协议原件/判决书、裁决书或调解书原件</li> <li>赔偿给付凭证原件</li> <li>第三方身份证明复印件及联系方式</li> <li>显示意外发生现场及第三者的财产损失或身体所受的伤害的照片</li> </ol>	

若有需要，我司保留要求进一步资料的权利。

### 三、 索赔资料的递交：

1) 可直接邮寄或上门递交资料至：

广州市珠江新城珠江西路 5 号广州国际金融中心主塔写字楼 34 楼 10 单元安联保险理赔部（邮政编码：510623）（请注明旅游险理赔）

2) 您也可将资料交由保险代理人员代为转交。

四、如有必要，我司会指派理赔员或委托公估公司的调查人员对事件及损失进行调查。请全力协助指定的调查人员进行工作。

五、如涉及法律诉讼，请立即将收到的法院传票或其他的索赔诉讼文件送交我司。

安联财产保险（中国）有限公司理赔部