

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；境外请拨打：+86 20 8513 2999
- 2) 完整填写《旅行险索赔申请表》，连同所有索赔文件以邮件形式发送到报案邮箱：Claims@allianz.cn
邮件标题请注明：旅行险+被保险人姓名

注意：请及时提供完整的信息，以避免处理延迟。请如实、准确地填写《旅行险索赔申请表》，并于索赔事件后30天内连同所有索赔证明文件递交至以下地址。我们保留索取额外资料和文件的权利。

二、 索赔资料要求：

索赔项目		所需索赔资料	
一般索赔文件（所有索赔均须提供）			
1. 被保险人的身份证明文件复印件（监护人的身份证明文件复印件以及与被保险人的关系证明复印件，如适用）			
2. 被保险人银行账户信息			
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. 由雇主出具的差旅证明原件（如涉及商务旅游）			
旅行人身意外伤害保障	意外身故保险金	1. 警方证明原件（如有） 2. 医疗资料（完整的病历、诊断证明原件等）	3. 法医尸体解剖检验报告原件
	意外伤残/烧伤保险金		4. 死亡证明文件原件
	公共交通意外身故及伤残		5. 受益人的身份证明文件复印件及与被保险人的关系证明原件，继承人继承权及份额公证书原件
猝死保障		3. 司法鉴定机构出具的《伤残鉴定书》或《烧伤鉴定书》原件	3. 上述身故保险金/残疾/烧伤保险金所需索赔资料
			4. 所搭乘交通工具的票据原件及公共交通运输营运执照等
旅行医疗费	医药补偿	1. 完整的门、急诊病历、诊断证明原件，出院小结、住院清单以及医院出具的所有检查报告单原件	3. 法医尸体解剖检验报告原件
	每日住院补贴		4. 死亡证明文件原件
	传染病强制隔离每日津贴		5. 受益人的身份证明文件复印件及与被保险人的关系证明原件，继承人继承权及份额公证书原件
海外紧急医疗救助、医疗转运和送返	慰问探访费	2. 医院签发的医药费/住院费收据原件	
	绑架及非法拘禁	1. 探访旅行住宿费用证明及往返旅行票据	
	未成年人旅行送返费用补偿	2. 被保险人事故或住院证明	
个人物品	银行卡盗刷	3. 探访人与被保险人的关系证明	
		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	
		1. 被保险人死亡证明文件或住院病历资料原件	
		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	
		1. 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	
		2. 向警方报案的记录	
		3. 向银行报案/挂失的记录	

	随身物品	<ol style="list-style-type: none"> 当地警方记录原件（须事故发生后 24 小时内报警） 酒店、承运人等其他相关部门出具的书面证明原件 	<ol style="list-style-type: none"> 损失物品清单及发票、详细列明购买日期及金额； 维修报价单或收据原件；
	个人钱财		<ol style="list-style-type: none"> 现金/旅行支票/汇票的来源证明，如兑换单
	旅行证件遗失		<ol style="list-style-type: none"> 办理临时证件的费用发票或收据原件 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
旅程延误	旅行延误	<ol style="list-style-type: none"> 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 机票/登机牌、船票原件或保留行李牌原件 	
	行李延误		
	旅行变更	<ol style="list-style-type: none"> 旅游公司出具的原计划旅行行程安排表及实际旅行行程 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） 已预订未使用不可退还的费用凭证 该次旅程实际未使用且不可退还的旅行费用的证明 	
签证拒签	<ol style="list-style-type: none"> 由大使馆或领事馆出具的拒签文件 签证费用发票原件 		
家居保障	<ol style="list-style-type: none"> 警方/消防报告原件 事故现场照片 损失清单及原始购买单据原件 重新购置或维修发票原件 		
个人/宠物责任	<ol style="list-style-type: none"> 警方证明原件（如有） 赔偿协议原件判决书、裁决书或调解书原件 赔偿给付凭证原件 事故经过详细说明及证明姓名、证人联系方式 第三方身份证明复印件及联系方式 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 宠物侵权所导致的第三者身体伤害需要的额外证明 与确认保险事件的性质、原因、伤害程度等有关的其他证明和资料 		人身伤害： <ol style="list-style-type: none"> 医院出具的病历，包含门急诊及住院 医疗费用清单 医疗发票收据原件 诊断证明 检查结果
			财物损失： <ol style="list-style-type: none"> 损坏物品照片 损坏物品维修报价单（如为维修） 损坏物品发票原件

三、 索赔资料的递交：

1) 邮寄地址：

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）备注：邮费需由索赔人自行承担，恕不接收到付货物，敬请谅解

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。

- 六、在紧急支援、医疗运送及送返、遗体送返的情况下，我司根据实际情况给出建议。
- 七、如涉及家居保障或个人财物，对于申请全损的物品，我司保留收回的权利，邮寄该物品的费用或由此产生的交通费用由索赔申请人自行承担或我司直接从赔偿金中扣除费用。
- 八、因履行本保险合同发生的争议，可向我司提出申诉并协商解决。协商不成的，除合同约定的仲裁或诉讼方式外，可向保险行业协会保险纠纷调解处置委员会申请调解。

安联财产保险（中国）有限公司理赔部