

# 新华保险自助理赔操作手册

新华人寿保险股份有限公司上海分公司 2025年2月10日





进入

	J-1,	IC/11/11/11/17	
甘	二组	<b>註码</b> ,	
	助理	賠页面	

•n1 4	P国移动 <sup>,</sup>	? îi îiî	<sup>11:31</sup> 筑 <b>e</b> 赔	@ <del>1</del>	• • • 0
	4	请输入用户名			
	£	请输入密码			0
	_				_
		立艮	『登录		
		忘记用户名/密码		立即注册	



#### 输入用户名及密码,登陆小程序

> 账号为主被保险人证件号,密
 码为证件号后六位。
 > 证件号不足6位为证件号全字
 串,不区分大小写。

•■■中国移动	<b>?</b> 11:31	@ 🕇 🗿 31%	<b>6</b> 🛄
	谐筑e赔	•••	Θ
	连检》田白夕		
	<b></b>		
£	请输入密码	0	
	立即登录		

# 三、掌上理赔三部曲



**习三、掌上理赔**——理赔申请



•00 <b>中</b>	国移动	(0-		<sup>下午2:26</sup> 掌上理赔	®	•
	0					
玛	宇宙	请		拍照上传	3 提交	
申	请	人	袁锁、	310108****	****081X	
申请	青人电	话	18601	AAA35		
团		体	上海东	天大名		
出	险	人	袁竹	310108****	****081X	>
理则	音申译 軍写討	り は う	<b>述</b> 艾意外约	至过,供理赔时	参考	
					0	/ 100
申诮	青金額	页	请输入	、申请金额		
	存	为车	植稿		下一步	

"申请金额"输入实际发票金额。 目前只支持医疗费用报销型险种, 单次理赔申请金额不得大于5000 元。

#### **习 三、掌上理赔**——拍照上传



●●●□□ 中国移动 令

下午2:27

●●●○○ 中国移动 令

. . .

下午2:27

@ Ø 🗖

### **习 三、掌上理赔**——拍照上传



纸质材料保存6个月,所有的资料要求原件拍照上传。 影像要求:单张拍摄,且正面拍摄并保证内容清晰完整, 不要多张合拍。

✓ 正确的影像拍摄样例:发票平铺、俯视拍摄、文字水平、字迹清晰



# **3 三、掌上理赔**——提交

> 提交界面点击"提交",完成理赔提交。

▶ 提交理赔之前,都可点击"存为草
 稿",暂存理赔,可后续编辑。

<	掌上	理赔	••• •
团体保险	金给付申请	表	
投保单位名	称:	股份有限	良公司
申 请 人 : 证件类型:	张四四 其他		性别: 女
证件号码: 联系电话:	222222 18601648485		
出险人:	张四四	(本人)	性别:女
证件类型:	其他		
证件号码:	222222		
联系电话:	18601648485		
影像(	牛数类型	影像	件张数
3	发票		1
-	病历		1
其	他证件		0
泛	总张数	-	2
上一步	存为	草稿	提交

14:08

··· 中国移动 令

@ 0 41%



₊∎中国移动 🗢	14:05	@ 🖉 39% 🔲 <del>f</del>
	首页	••• •
	でです。 张四四	
未读消息 1		草稿箱
(羊) 掌上理赔		<mark>⋛</mark> 理赔明细
我的保单		<b>8</b> 个人中心
上 联系我们		000 更多

💵 中国移动 🗢		14:06	•	<b>3</b> 40%	% 💶 '
		理赔明细		•••	$\odot$
	Q	搜索关键词			0
	已受理	草稿箱	Ē		ç,
暂 存	出险人: 创建日期: 最近修改日期:	张四四 2018–10–19 14:06:21 2018–10–19 14:06:21		ť	Ì
已提交	出险人: 创建日期: 最近修改日期:	张四四 2018–10–16 13:22:12 2018–10–16 13:22:13			
已提交	出险人: 创建日期: 最近修改日期:	张四四 2018–10–15 19:08:05 2018–10–15 19:08:07			

命

提交完成的理赔和暂存的理赔 都显示在草稿箱中。

- ➢ 已提交的理赔只有查看功能,无法编辑和删除;
- ➢ 暂存的理赔有再次编辑、删 除功能。



비 中国移动 🗢	14:05	@ 🗿 39%	6 💶 🕈
	首页		$\odot$
	<b>彩</b> 四四	0	
未读消息 1		草稿箱	
¥		[ <sup>+</sup> +	
掌上理赔		理赔明细	
,			
点击 "玛	<b>里赔明细</b>	",	
	甲吨安丛	的状态	-
		-HJN//C	<b>"</b>

••••	中国移	动令	下午3:03	@ Ø 💶 )
<			理赔明细	(… ⊙)
∎理	赔基	基本信	這息	已结案
見音	案	号:	Al20190604015-4165564	6-001
保	单	号:	886823275905	
提ろ	と日	期:	2019-06-04	
受现	里日	期:	2019-06-04	
结》	18日	期:	2019-06-04	
申诮	青金	额:	100.00	
赔作	寸 金	額:	70.00	
出	险	人:	袁钦	
影(	象资	料:	查看影像	
理贝	音 通	知:	查看通知	
若上	5 +	结	 案, 本手 <sup>`</sup> 圣何"	
只	山		亘有	<b>,</b>
		_		
PJ	ビ		<b>看</b> 埋贻通知 <sup>-</sup>	ቻ。 🕛
		_		

10 00 24 04		1.000		个人理题	8通知书		
投保单位: 主被保险人;	姓名:	上海东7 復	CS .		保里号 证件号	6g: 88882325 6g: 3101****	9905 081X
连带被保险。 之前位 <i>应</i> 门	人姓名:				证件号 工具:	61:	
9年12月1日 1		GCO205	000021P		开户名	取り	6 Lat. 1
理語收取日)	明:	20190604	4.7		并户银 银行账	行:中国交派 号: 6222****	94997
2年公司前 1) 结付综合[ 该案件共计: 查用赔付结果	(2, 4 <u>年</u> ) 团体意外 给付人	6563年346 国际集拾5	金人民币读 记整(PMB	拾元整(PM 7000)。	1870.00) ;		
暗付給种		医单总金属	真扣除费用	免除額	题付比例	給付金額	后保留
						and a state of the	
综合研体意外 说明: 给付金要=【	<u>地区庁</u> 影単总部	100.00 6 B (HD	<u>p.co</u> 除费用+免	8000 19000	1.00 tit:#i	1000	<u>p</u> ∞
综合团体意外 说明: 路付金额=【 医疗账单费用	NE(F) NE(中位)3 119(田)	100.00 610- (11)	_000 除费用+免	2000  EEE0] *EE1:	1.00 111:01	7000	þα
综合活体意外 说明: 给付金额=【 底疗账单费用 收据号	)底行 账单总部 ]明细 	100.00 6番一(和 诊医院	0:00 除费用+免 批诊日期	2000  短期)] *任作  新华会校	1.00 I出例 和除金額	不予支付源因	10.00 10118/06





비 中国移动 🗢	14:08	41%
<	保单详情	••• •
❹ 张四四		+
● 张小四		+
点击"我	的保单"	,
显示被保	险人的保	单信息

○○中国移动 令	下午3:21 ⑧ 🖲
	保单详情 ••• •
保单生效日	2019-01-30
保单终止日	2020-01-29
保险计划	计划A主被
产品类型	住院津贴
产品全称 产品描述	529附加华裕A款意外住院津贴团体医 疗保险 529附加华裕A款意外住院津贴团体医
	疗保险。保障期间从2019-01-30至20 20-01-29。
分单号	1302200032772798003065980
保单生效日	2019-01-30
保单终止日	2020-01-29
保险计划	计划A主被
产品类型	意外医疗
产品全称	796附加华丰A款意外伤害团体医疗保 险
产品描述	796附加华丰A款意外伤害团体医疗保 险。保障期间从2019–01–30至2020– 01–29。
分单号	1302200032772798003065980
保单生效日	2019-01-30
保单终止日	2020-01-29
保险计划	计划A主被



...

■中国移动 🗢	14:05	@ 🖉 39% 💶 🗲	●●●○ 中国移动 令	下午5:59	• •	<b>■</b> ■中国移动 🗢	14:09			
	首页	••• •	<	个人中心	••• •	<	常用出险人	·•• •		
	1			)	>	出险人信息				
						张四四		股份有限公司		
	张四四		<b>了</b> 常用出险人	信息	>	证件号: 222222 邮箱: 66666666@qq	手 I.com 生	机号: 18601648485 日: 19800101		
未读消息		草稿箱	🌣 通知设置		>	张小四		股份有限公司		
		_	i 关于我们		>	证件号: 765*321 邮箱: 666666662@c	手 iq.com 生	机号: 18601648485 日: 1980-01-02		
¥		¥								
掌上理赔	_	理赔明细		退出登录						
		8	·			···II中国移动 令	14:09	@ 🗿 41% 🔲 🗲	通知设置 ·	
我的保单		△ △	▲ "	个人中心"	,	<	通知设置	••• •		
		A A A A A A A A A A A A A A A A A A A			أعدر	理赔结案通知			开启权限微信,	
F		000	「り设直」	<b>彩用出陸ノ</b>	、信息、	未结照会通知			可通知问题件和组	吉案通知
联系我们		更多	通知设置	置						
					'					





点击"联系我们", 可直接点击客服热线, 进行电话呼出。

4001892816、 刘洋: 17717514847 人工服务时间: 周一至周五9: 00—17: 30, 双休日及法定节假日除外

## **3**九、问题件



如申请理赔时材料缺失,会有微信 通知,点击"进入小程序查看"。





点击"未读消息"查看。

根据"反馈内容"提交对应材料。14

**3**九、问题件



15:29			all 🕆 🗖
<	回复问	可题件	••• •
🚽 发件人:	新华人寿		
请提交费用清	单; 请提交5月1	日就诊发票	【对应的清单~
💬 客户回复			
该影像已上位	ŧ		
该影像已上作	此处填雪	写问题作	中国复内容
该影像已上作	此处填写	写问题作	牛回复内容
该影像已上作	此处填写	号问题(4 5影像	牛回复内容
该影像已上作	此处填写	写问题(4 专影像	中回复内容
该影像已上作	此处填写	<b>写问题</b> ( 专影像	中回复内容
该影像已上作	此处填写	<b>写问题</b> ( 专影像	<sup>牛回复内容</sup>
该影像已上作	此处填写	<b>写问题</b> 作 专影像	中回复内容

在 谷户回复 处填与回复内谷, 在"上传影响"处补传缺失影像。

<			理赔明细 ••• ④
13	浬赔ā	長本伯	言息 已结案
赔	案	뮹:	AI20200518002-42290731-001
保	单	뮹;	886823275905
提	交日	期:	2020-05-18
受	理日	期:	2020-05-18
结	案日	期:	2020-05-18
申	请金	顲:	0
賠	付金	額:	0
出	险	人:	张
影	像资	料:	查看影像
备		注:	您的案件已撤销。原因如下:影像不注 晰;2月16日发票影像不清晰,烦请重要 上传一问题件超3日未回复,案件自动 销

注意:如问题件超3日未回复,则 案件自动撤销,请客户重新进行 线上或线下理赔申请。

# **3**十、抽检

- 完成自助理赔后,需将纸质索赔材料妥善保存至少六个月。
- 我司在审核或结案后,系统会随机抽取部分索赔客户补交纸质索赔材料(抽检 比例1-10%具体按照保单不同设定),在通知补交后,系统暂时关闭在线理 赔功能,请将抽检到的赔案材料通过我司线下流程完整递交.
- 被抽检要求提供纸质理赔材料,但无法配合提供的我司将取消该客户的自助理 赔申请资格。





拒收通知

💵 中国移动 奈	15:42	🕑 Ϋ n 🕯 68% 🎼		
<	理赔明细	••• •		
▋理赔基本信	息	已结案		
赔案号:	AI20200305003-422	33458-001		
保 单 号:				
提交日期:	2020-03-05			
受理日期:	2020-03-05			
结案日期:	1900–01–01			
申请金额:	100.00			
赔付金额:	100.00			
出险人:				
影像资料:	查看影像			
理 赔 通 知:	查看通知			
备 注:	该赔 <sup>案句含李珉于2019</sup> 海市    医院的 您本次自助理赔申请已 尽快将实物材料提交至	0年6月27日在上 门诊就诊 被我司抽检,请 我司!		

>



# 新华保险,关爱人生每一天

新华人寿保险股份有限公司上海分公司 2025年1月22日