


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

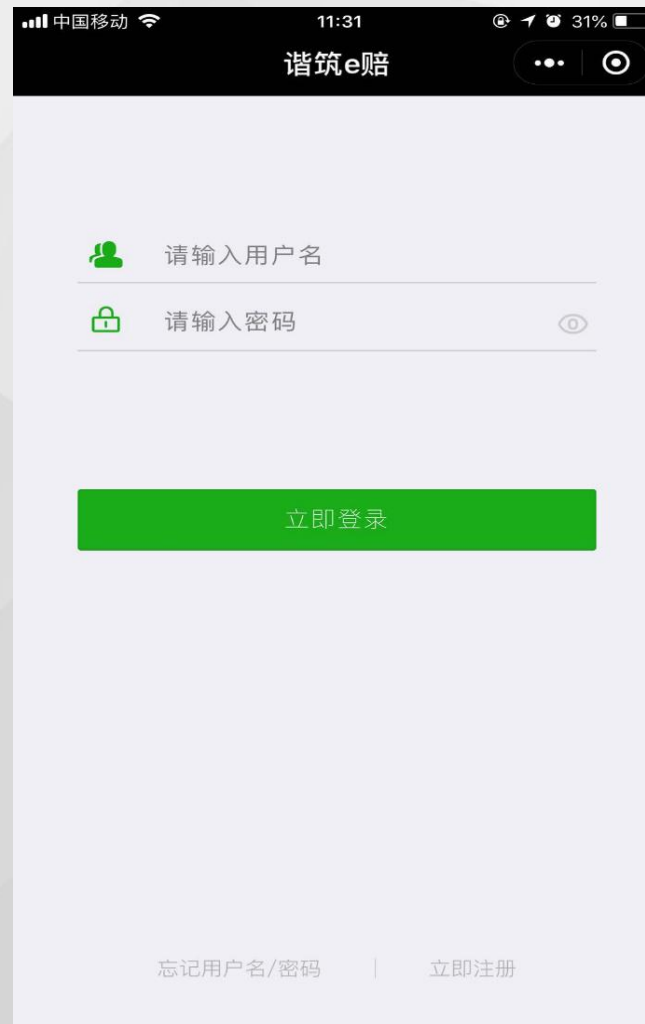


一、自助理赔系统



 微信扫一扫，使用小程序

扫描二维码，
进入自助理赔页面



二、登陆

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 11:31 31%

谐筑e赔

请输入用户名

请输入密码

立即登录

三、掌上理赔三部曲



三、掌上理赔——理赔申请



“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。

三、掌上理赔——拍照上传

门急诊



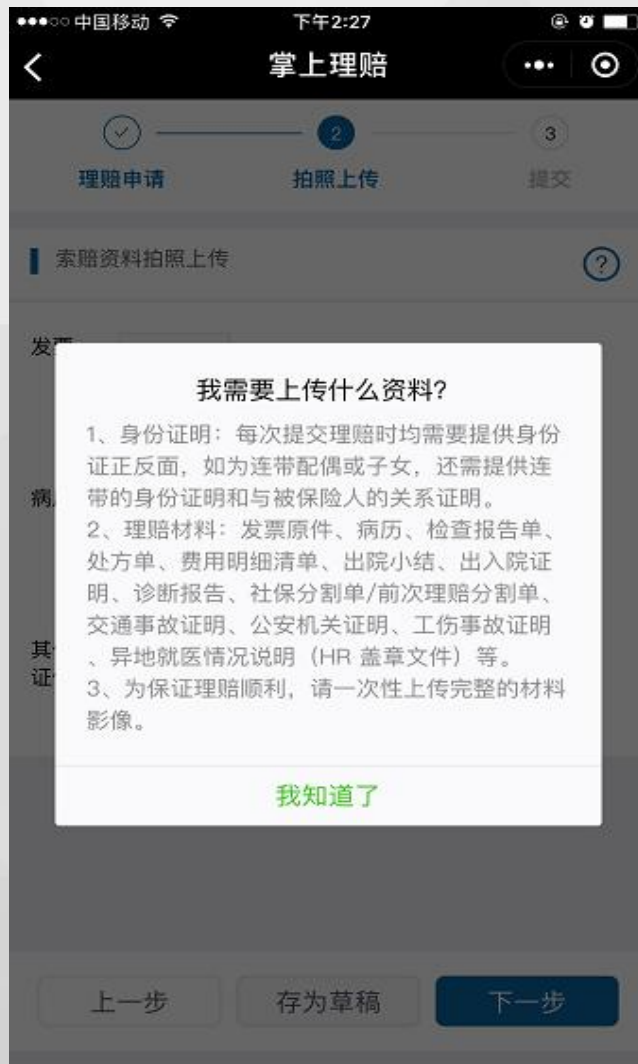
1. 身份证正反面复印件(首次提供)
2. 发票
3. 门急诊病历 (病史页)

住院



1. 身份证正反面复印件(首次提供)
2. 发票
3. 出院小结
4. 住院费用清单

注：单张拍摄，拍摄清晰，总计不能超过30张。



三、掌上理赔——拍照上传

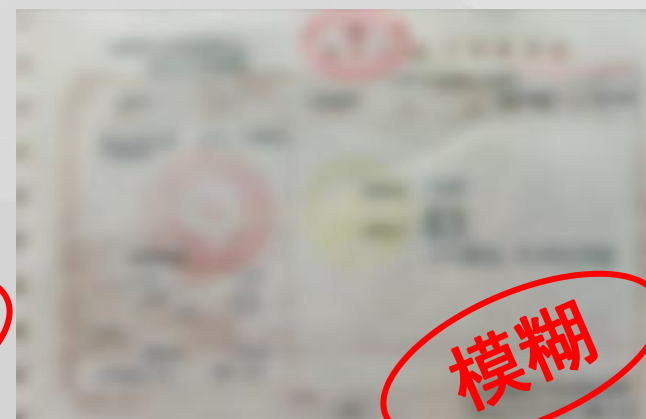


纸质材料保存6个月，所有的资料要求原件拍照上传。
影像要求：单张拍摄，且正面拍摄并保证内容清晰完整，
不要多张合拍。

✓ 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

错误示例



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。

中国移动 14:08 41%

掌上理赔

团体保险金给付申请表

投保单位名称: [] 股份有限公司

申请人: 张四四 性别: 女
证件类型: 其他
证件号码: 222222
联系电话: 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

影像件数类型	影像件张数
发票	1
病历	1
其他证件	0
总张数	2

上一步 存为草稿 提交

➔ 此处可以核对上传的影像数哦!

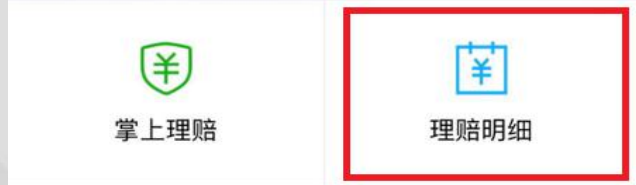
四、草稿箱



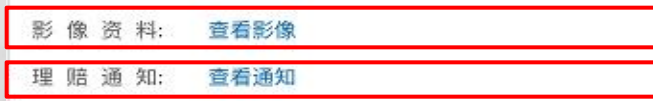
提交完成的理赔和暂存的理赔都显示在草稿箱中。

- 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。

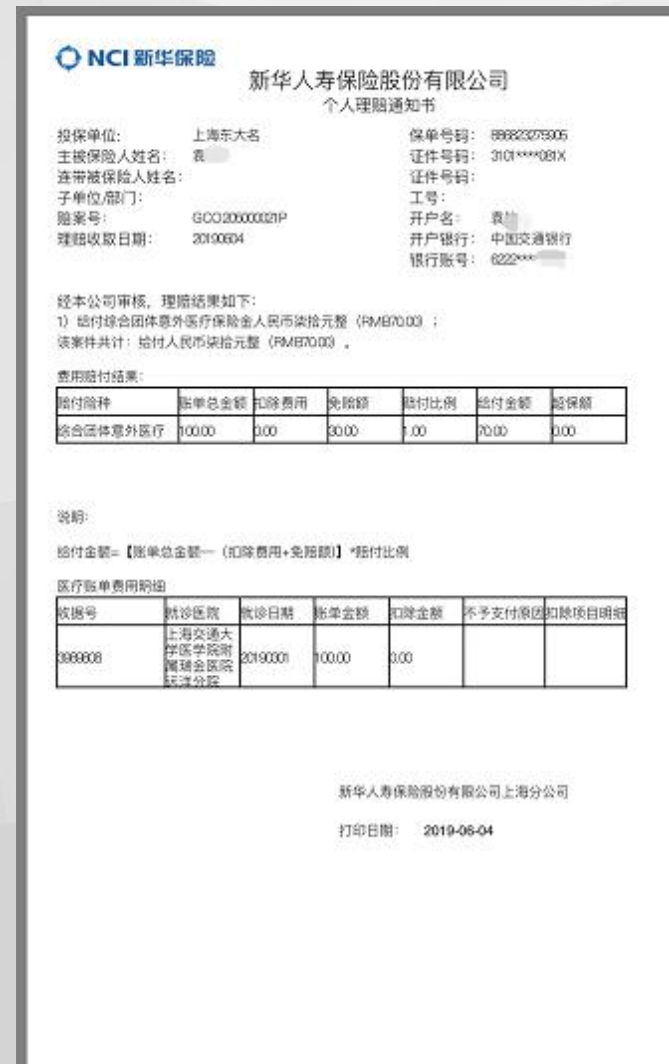
五、理赔明细



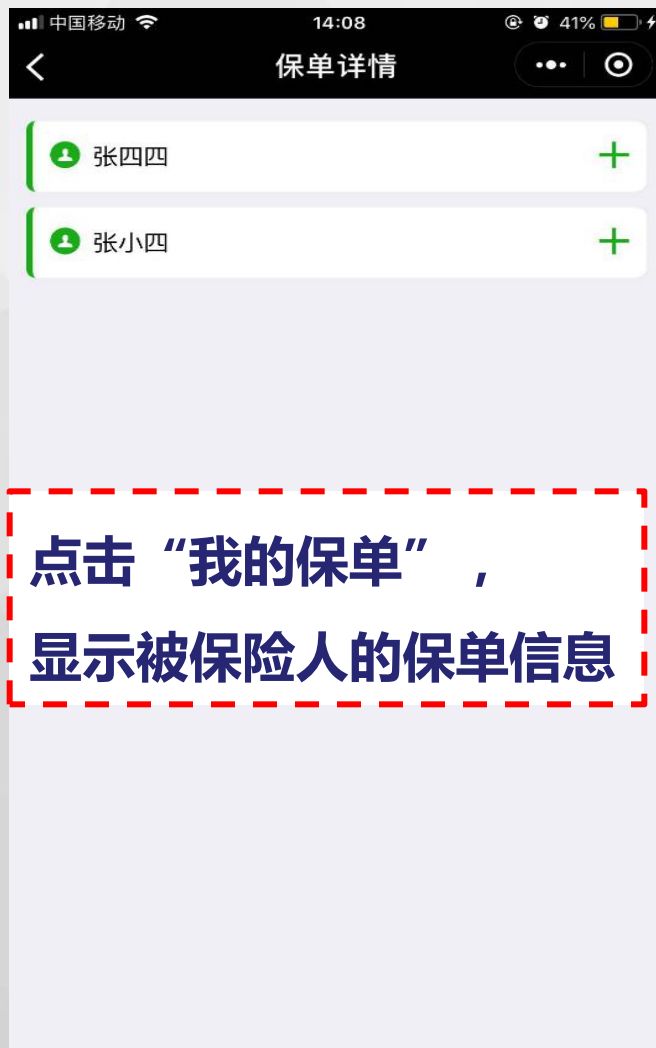
点击“理赔明细”，
可查看理赔案件的状态



若已结案，
点击“查看通知”，
可以查看理赔通知书。



六、我的保单



七、个人中心



通知设置：
开启权限微信，
可通知问题件和结案通知

八、联系我们



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

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。

九、问题件



点击“理赔明细”，选择对应理赔申请，点击“回复”进行提交。



在“客户回复”处填写回复内容，在“上传影响”处补传缺失影像。



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。

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。

十、抽检





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