**保险索赔指南**

发生保险事故后，鼎安保险经纪有限公司将及时介入索赔流程，关注赔案的进展，维护被保险人的正当利益。

一、保险索赔流程：

保险事故发生

1、报案（鼎安保险）－转报案－保险公司

2、协助客户配合保险公司现场查勘（现场照片，确定事故原因，保留证据）

3、提出索赔建议

4、协助客户提交索赔资料

5、与保险公司协商赔付事宜

6、审核并结案（领取赔款）

二、保险索赔工作要求

第一步：出险报案

保险事故发生后，请于24小时内报案、注意收集并保存各种证据。报案电话：4006666055，由鼎安向承保公司转报案。

第二步：配合保险公司现场查勘

现场查勘是保险损失情况认定的重要步骤。在向鼎安经纪公司进行报案的同时，请尽力保护好出险现场，在等待保险查勘员对现场进行查勘定损的同时，请安排专业人员积极配合保险服务人员。如发生人员伤亡，及时拨打120急救电话并送伤者到二甲以上的正规医疗机构进行救治。

第三步：索赔资料准备

根据不同的保险事故情况，保险公司会在现场查勘或资料索取时提供一个具体的索赔资料清单，请根据资料清单准备相关索赔材料。如有问题，请及时与鼎安保险经纪公司联系。

**家政保险理赔所需材料清单：**

|  |  |
| --- | --- |
| **索赔项目** | **应备索赔资料材料对应序号** |
| 意外伤害门诊医疗费用 | 1、2、3、4、5、6 |
| 意外伤害住院医疗费用 | 1、2、3、4、5、6 |
| 意外伤残 | 1、2、3、4、5、6、7 |
| 意外身故 | 1、2、3、4、5、6、8 |
| 致三责人身或财产损失 | 1、2、3、4或9、5、6 |

1. 出险通知书（被保险人盖章）、出险地照片、人伤照片、出险经过监控视频（如有）、有关部门出具的与保险事故认定有关的证明和材料（如有）
2. 劳动合同(复印件）
3. 伤者身份证明(复印件）
4. 医院门诊病历、发票、明细清单（包括所有入院记录，住院记录，出院记录）
5. 员工考勤卡或派工单
6. 公司账号（可以收到保险理赔款）
7. 致伤残级别的，需提供伤残鉴定报告（工伤鉴定报告），支付转账记录、赔付协议书
8. 致死亡的需提供居民死亡医学证明或法医鉴定书、丧葬火化证明、户口注销证明、支付转账记录、赔付协议书
9. 致三责财产损失的需提供损失明细清单和发票、赔付协议书，支付转账记录（列明具体损失项目）

特别提醒：索赔资料应首先提交鼎安保险经纪公司进行初步审核，再由鼎安保险经纪公司转交保险公司进行索赔。鼎安保险经纪公司将积极指导并协助家政行业进行相关资料的整理。

请注意：相关资料应首先提交鼎安保险经纪公司进行初步审核，再由鼎安保险经纪公司转交保险公司进行索赔。

第四步：收取赔款

被保险人按照保险公司的要求提交完整的索赔材料，保险公司按照保险合同的约定进行赔偿，同时按照以下时限支付赔偿款。

|  |  |
| --- | --- |
| 金额 | 理赔结案时间 |
| 5千元以下案件 | 7个工作日内赔付 |
| 5千元-5万元案件 | 20个工作时内赔付 |
| 5万元以上案件 | 25个工作日内赔付 |

特别注意事项：

如果损失是第三方所致，应注意不要对第三方放弃追偿，并在保险公司赔偿后，协助保险公司向第三方追偿。