

花旗银行信用卡保险自助理赔指南

一、理赔流程

1. 报案：旅程延误和行李延误事故出险后通过“花旗银行信用卡”微信公众号进入在线理赔入口进行报案理赔（详见附件在线理赔页面介绍）；营运交通工具意外身故伤残事故请拨打保险公司7*24小时客服电话10109955或952299进行报案。

注：

(1)不懂中文的外籍人士可通过邮件形式向保险公司报案（支持语言：英文）。报案邮箱：travel@zhongan.com。邮件主题中注明“花旗银行信用卡用户保险理赔”，邮件内容需提供持卡人身份信息（姓名、证件号）、出险事故类型。保险公司在收到报案邮件后，会邮件回复理赔所需材料及理赔步骤。

(2)如无法在线上完成报案理赔，请及时拨打保险公司客服电话10109955或952299进行人工报案。报案时提供持卡人姓名、身份证号、手机号，保险公司核实完身份信息后会通过短信通知报案人提交理赔材料，报案人通过短信中的链接上传保司要求的理赔材料，即可完成理赔申请。

2. 理赔材料提交：在线理赔按照界面提示所需理赔材料拍照上传相关理赔材料（限旅程延误和行李延误事故，详见附件在线理赔页面介绍）；交通意外身故伤残理赔材料按照保险公司的要求整理齐全后快递邮寄至众安保险理赔部。

邮寄地址：上海市黄浦区北京东路130号中实大楼5楼，数字生活事业部理赔部收，联系电话：10109955，邮编：200002（请注明花旗银行信用卡保险理赔）。注：邮费需索赔人自行承担。

3. 案件审核： 保险公司对提交的理赔材料进行审核。

4. 理赔款支付： 保险公司审核通过后将理赔金转账至被保险人/受益人名下的指定银行卡账户或支付宝账户。

二、理赔材料

意外身故保险金申请

(1) 保险金给付申请书；

(2) 保险合同凭据；

(3) 保险金申请人的身份证明；

(4) 被保险人的户籍注销证明；

(5) 公安部门或司法部门、二级及二级以上医院或保险人认可的医疗机构出具的被保险人死亡证明或验尸报告。若被保险人为宣告死亡，保险金申请人应提供法院出具的宣告死亡证明文件；

(6) 保险金申请人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料；

(7) 若保险金申请人委托他人申请的，还应提供授权委托书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件。受益人为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的，由其监护人代为申领保险金，并需要提供监护人的身份证明等资料。

意外伤残保险金申请

(1) 保险金给付申请书；

(2) 保险合同凭据；

(3) 被保险人身份证明；

(4) 司法部门、二级及二级以上医院或保险人认可的医疗机构、保险人认可的其他鉴定机构出具的伤残鉴定诊断书；

(5) 保险金申请人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料；

(6) 若保险金申请人委托他人申请的，还应提供授权委托书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件。受益人为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的，由其监护人代为申领保险金，并提供监护人的身份证明等资料。

旅程延误保险金申请

(1) 被保险人的身份证明文件照片；授权人身份证明文件照片（如涉及授权赔款他人）

(2) 被保险人银行账户信息；

(3) 赔款授权书和出生证明；（如涉及授权赔款他人）

(4) 护照出入境记录页及持有人页复印件照片（如涉及境外旅游）；

(5) 保险约定的银行卡支付公共交通费用或旅行团费的记录；

(6) 承运人出具的延误/取消证明原件照片；

(7) 公共交通工具乘坐凭证，如机票，火车票；

(8) 原计划行程的购买凭证如机票订单截图、出团通知书等。需含有航班号、航班日期，乘机人姓名。

行李延误保险金申请

(1) 被保险人的身份证明文件照片； 授权人身份证明文件照片（如涉及授权赔款他人）

(2) 被保险人银行账户信息；

(3) 赔款授权书和出生证明；（如涉及授权赔款他人）

(4) 护照出入境记录页及持有人页复印件照片（如涉及境外旅游）；

赔款授权书和出生证明；

(5) 保险约定的银行卡支付公共交通费用或旅行团费的记录。

(6) 原计划行程的购买凭证如机票订单截图、出团通知书等。需含有航班号、航班日期，乘机人姓名。

(7) 登机牌、机票行李牌原件照片；

(8) 机场及承运人出具行李事故单；

(9) 行李签收单或承运人出具行李延误证明含乘客姓名和签收时间等。

三、理赔时效

1, 对于旅程延误和行李延误事故理赔，保险公司在所有规定的理赔材料齐全后7个工作日内结案并于3个工作日内完成付款。

2, 对于交通意外身故伤残事故理赔，保险公司在所有规定的理赔材料齐全后30个自然日内结案并于10个自然日内完成付款。

四、理赔进度查询

1, 对于旅程延误和航班延误事故理赔，可进入保险公司在线理赔入口，查询历史理赔进度查看相关赔案进度。（详见附件在线理赔页面介绍）

2, 对于交通意外身故伤残事故理赔，可通过保险公司客服电话952299人工查询。服务时间：周一到周五 09:30—18:30.

附件一：在线理赔界面介绍

在线理赔入口界面：从“花旗银行信用卡”微信公众号入口进入在线理赔入口

一、在线报案理赔：

1. 点击“我要申请理赔”进入报案界面；输入持卡人姓名和身份证号、报案人电话、选择事故类型进入理赔材料提交界面（备注：报案人电话请填写手机号，后续案件状态通过短信通知。）

理赔

花旗银行信用卡
旅行保障

由众安在线财产保险股份有限公司提供具体服务保障

我要申请理赔

发生保险事故后请及时提交理赔申请

历史理赔记录

查看您已申请的所有理赔案件

温馨提示：

1. 若您需要在线申请理赔，请准备好相应材料，点击“申请理赔”进行身份验证后，拍照上传理赔材料。
2. Please email to travel@zhongan.com for more assistance (only apply to foreigners)

我要报案

出险人信息

姓名 请输入持卡人姓名

身份证号 请输入持卡人身份证号

报案人电话 请输入报案人电话

事故类别

公共交通意外 旅程延误 行李延误

下一步

2.按照页面提示上传对应理赔材料。

上传理赔材料

* 被保险人身份证明文件照片

身份证提供正反面照片；如有同行配偶、子女出险需提供结婚证、户口本、出生证明等关系证明

点击上传

* 信用卡照片和消费购买凭证

被保险人的信用卡照片和支付交通工具费用或旅行团费的交易记录；原计划行程的订单截图、出团通知书（需含有出行人姓名）

点击上传

* 公共交通工具乘坐凭证

公共交通工具乘坐凭证，如机票/登机牌、火车票等

点击上传

* 延误证明

承运人出具的延误/取消证明原件照片或电子凭证

点击上传

境外旅游出行证明（境外游必须提供）

护照出入境记录页持有人页照片

点击上传

收款方式

支付宝 银行卡

收款人 请输入收款人姓名

支付宝账户 请输入支付宝账户

本人承诺投保信息的真实性，理解并同意

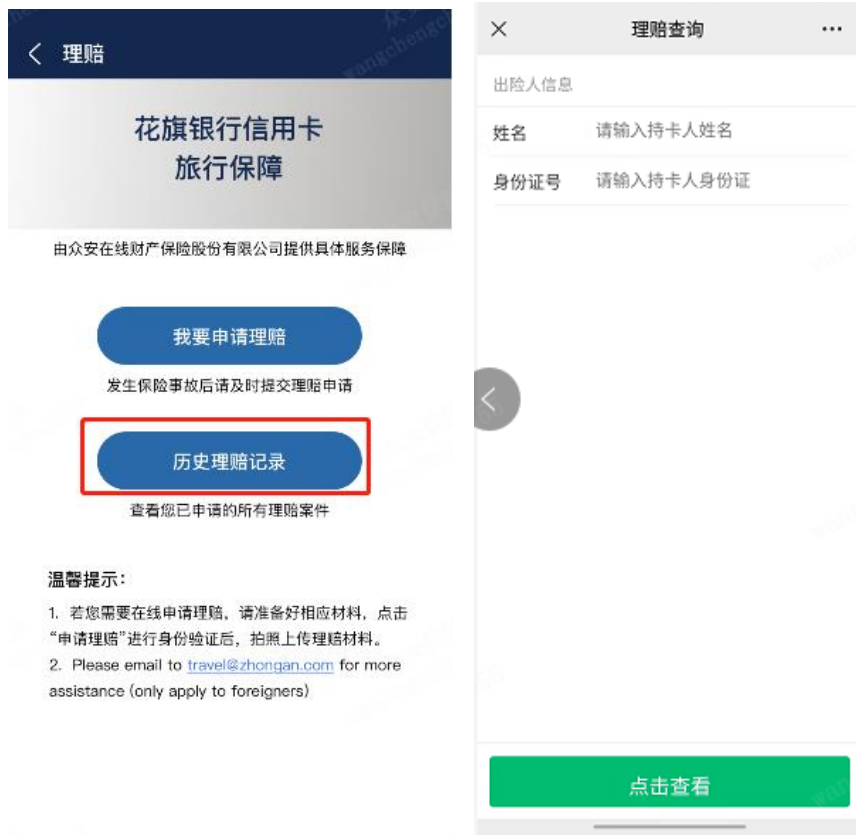
《理赔声明》《隐私声明》《赔款授权支付声明》的全部内容

暂存 确认提交

3.确认提交后即完成在线报案理赔上报，等待保险公司审核。若缺少相关理赔材料，保险公司会通过短信告知，点击进入短信中的链接即可补传对应材料。



二、查看历史理赔记录：理赔入口界面点击查看“历史理赔记录”——填写持卡人姓名及身份证号，点击查看可查询该持卡人里的历史理赔记录及案件状态。



三、重要提醒：

1.公共交通意外不支持在线理赔，选择交通意外报案会弹窗告知电话报案。



2.当旅程延误次数超过理赔上限时，会弹窗提醒告知无法理赔。



附件二：赔款授权书



赔款授权书

众安在线财产保险股份有限公司：

本人在贵司投保的_____险，第_____号保险单

项下的标的于_____年__月__日所发生保险事故的赔款手续，请贵公司按以下方式付款。

直接将赔款转至以下账户：户名：_____账号：

开户行：_____赔款接收人身份证号码：

此致

被 保 险 人 签 章：

签字人身份证号码：

日期：_____年 月 日

授权人声明

- 1、 本授权书所列内容为授权人的真实意思表示，如有任何虚假由授权人承担相应的法律责任。
- 2、 被授权人在贵公司赔款收据以及其他索赔单证上的签字均代表授权人，其效力与授权人加盖公章或财务章相同。
- 3、 因授权人与被授权人之间产生的任何问题或因被授权人的原因，致使贵公司所赔付的赔款未交付给授权人，贵公司不承担任何责任。
- 4、 因授权人的疏忽、过失以及对被授权人的管理不善等原因造成贵公司误支赔款的，由授权人承担赔偿责任和相应的法律责任。