

# 新华保险“心圆福”自助理赔操作手册2.0



—— 新华人寿保险股份有限公司上海分公司

# 一、关注微信公众号



方法一：扫描二维码关注  
“新华保险心圆福”



方法二：打开微信通讯录-公众号  
-搜索“新华保险心圆福” 点击关  
注

## 二、个人注册

点击“我的”输入手机号和验证码，完成填写后“立即绑定”

中国联通 18:04 77%

< 返回 关闭 个人中心

手机号 请输入手机号

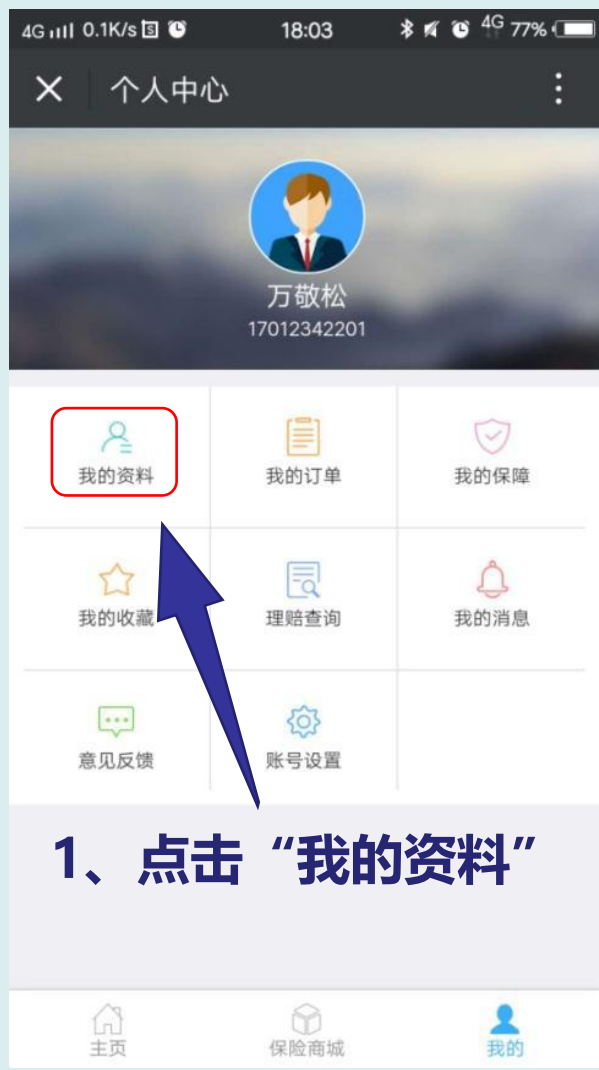
验证码 请输入验证码

手机验证码 请输入手机短信验证码 获取验证码

如果您未注册过账号，我们将为您自动生成账号

立即绑定

# 三、信息完善



2、“基本信息”需完整填写，便于尽快查找您在新华保险团体渠道已承保保单。



3、增加了OCR识别功能，在维护证件信息后，理赔时可自动带出在有效期内的证件影像件。

# 三、信息完善

4、可以在“家庭信息”内为在我司参保的家属维护相关信息。

同样可以使用OCR功能识别证件信息



!!优化功能:

(1) 证件有效期: 由必录调整为非必录, 删除必录标识“\*”及取消相关的必录校验。

(2) 增加“证件照片”字段, 实现身份证及其他证件(户口簿、关系证明等)影像保存及展示功能

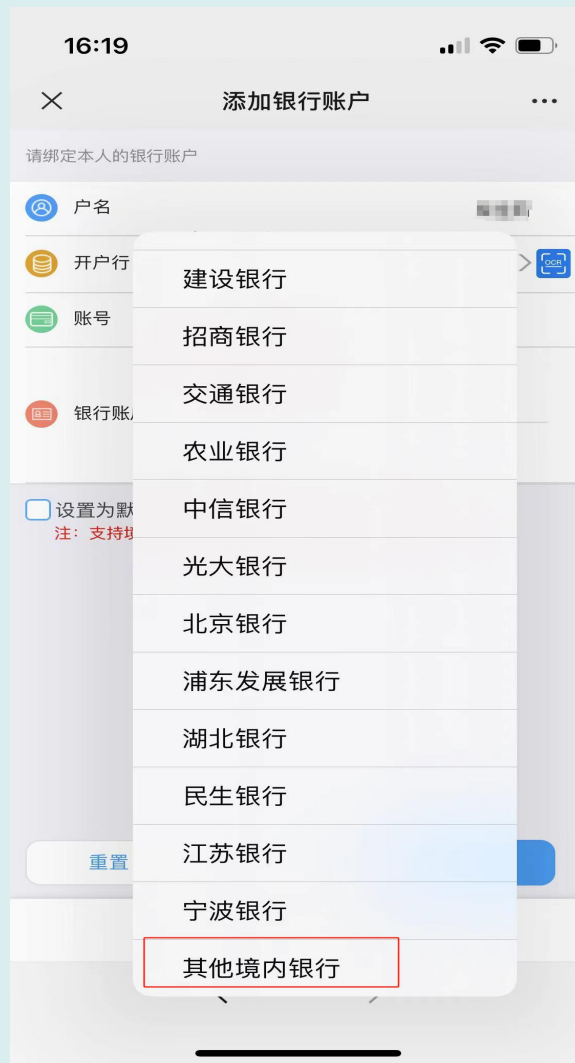
??点击蓝色问号框, 可查看上传证件照片的注意事项。

前两个影像件位置只支持该家属身份证上传, 如其他证件类型、监护证明、监护人证件均需在第三格之后保存。监护证明包括但不限于: 出生证、户口簿、公证书、法院判决等。

# 三、信息完善

## 5、完善被保险人本人的银行卡信息，可在后续理赔申请时选择。

!!优化功能：增加OCR识别及影像保存功能



温馨提示：

(1) 新增“江苏银行”、“宁波银行”为我司集中代付银行；

(2) 若选择“其他境内银行”，请在上传银行卡影像时将银行卡名称一同拍上，并另附上银行区域、开户银行等信息（若未提供完整，我司会下发问题件要求提供对应信息）

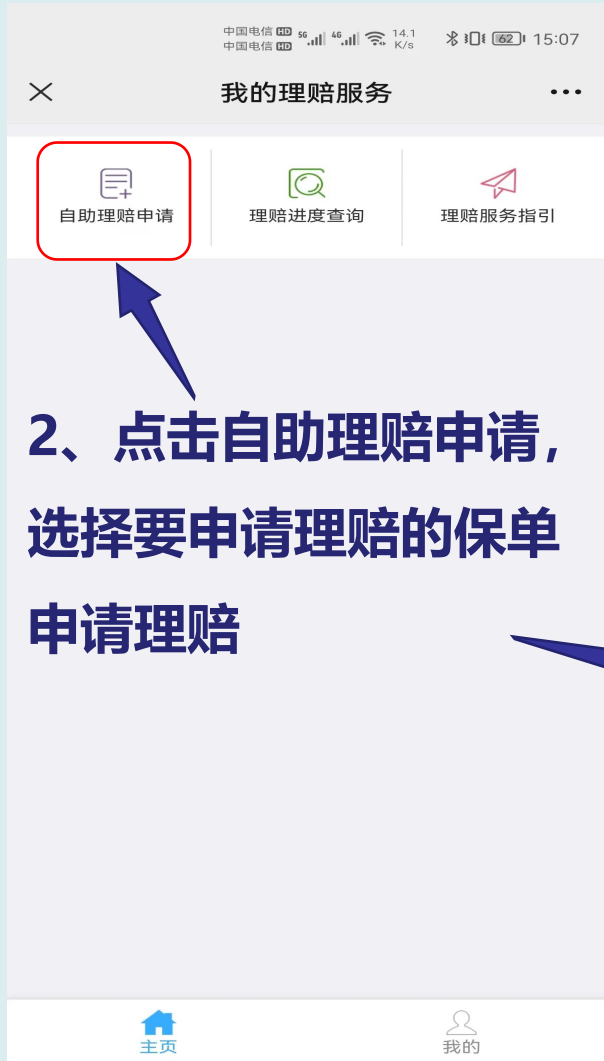


# 四、理赔申请

1、点击“我的理赔申请”进入理赔服务界面



2、点击自助理赔申请，选择要申请理赔的保单申请理赔



# 四、理赔申请

**理赔申请须知**

尊敬的客户，感谢您使用新华保险的自助理赔申请功能，在您办理业务时还请注意遵守如下规定：

- 关于适用业务范围：自助理赔申请可受理不大于5000元的医疗险理赔，其他险种理赔仍需将纸质索赔材料提交至新华保险方能办理。
- 例外情形：符合下列情形的自助理赔申请，仍需要将纸质索赔材料提交至新华保险办理：
  - 新华保险理赔员上门理赔时，需将纸质索赔材料提交至新华保险。
  - 新华保险理赔员上门理赔时，需在一个月内提交至新华保险。
  - 保险合同中有提交原件相关约定的。
- 关于材料要求：
  - 拍照影像件为申请资料原件，并无任何涂改之外，影像件内容完整、清晰、无遮挡、未经任何后期处理。否则，将会退回您修改。
- 关于理赔时效：理赔时效自客户完整提交索赔资料日期起计算。如中途存在补充提交索赔资料的，自一次性告知后，索赔资料接收齐全日期起计算。
- 关于取消办理资格：符合下列情况之一的，新华保险将取消您的理赔申请资格：
  - 故意制造、虚构保险事故的；
  - 提供虚假、伪造、变造证明材料骗取保险金的；
  - 被抽检要求提供纸质理赔材料，但无法配合提供的。

**3、为了保障您的权益，请仔细阅读理赔申请须知。**

**2).完成自助理赔后，您需将纸质索赔材料妥善保存至少六个月。**

**注：目前只支持医疗费用报销型险种，理赔申请金额不得大于须知中金额限制。纸质材料保存6个月。**

下一步

**理赔申请**

**保单信息**

团体保单号 88...75

投保人或单位 ...公司

保险期间 自2021-01-01 零时起 至 2021-12-31 二十四时止

**被保险人信息**

姓名 ...

性别 ...女

证件类型 ...身份证

证件号码 ...310221...

与被保险人关系 ...本人

证件有效期 ...2019-11-15 - 2029-11-15  长期

手机号 ...1...

固定电话 ...请输入正确的固定电话

职业 ...请输入您的职业

户名 ...

银行账号 ...6217 \*\*\*\* \*0161

电子邮箱 ...@qq.com

详细住址 ...上海市浦东新区

取消 保存 下一步

**4、在提交理赔申请前可再次核对基本信息。**

**注意星号项目为必填项，另，此处修改的信息仅本次理赔申请有效，为避免您重复修改信息，烦请在基本信息维护界面及时进行信息维护。**

**理赔申请**

注：1、上传资料详细说明请查看《理赔申请必备文件》  
2、就诊日期：录入保险期间内最早的发票日期；发票总金额：发票总金额不得超过5000元

**事故经过**

就诊日期 \* 录入本保单保险期间内最早的发票日期 >

发票总张数 \* 请输入纯数字 >

发票总金额 \* 请输入纯数字 元 >

医疗费用收据、发票 \*

身份及关系证明(身份证须提供正反面照) \*

出险人事故证明(存在公安机关等第三方介入的情况须提供) \*

病历、处方类医疗诊断资料 \*

医疗费用清单 \*

医疗费用分割单(其他报销机构开具的报销凭证) \*

银行卡 \*

其他类资料 \*

事故经过 请输入

**声明与授权：(申请人务必认真阅读，以便充分理解本“声明与授权”内容)**

- 本人声明所提交的全部证明文件材料均属实，本申请书上填写内容真实，且已阅读并知晓申请书背面的《反保险欺诈提示》及《防范非法集资提示》；
- 本人声明本申请书载明的联系地址和联系电话均真实有效，贵司据此发送的各类理赔通知均可到达本人，由于信息错误导致通知失败的不利后果由本人承担；
- 本人同意并授权贵公司在必要时可随时向医疗机构、公安部门及理赔相关其他机构及个人索取、查询、调阅、摘抄、复印被保险人的相关材料，本授权书之影印件、传真件、扫描件和原件具有同等效力，本人及被保险人对此均无异议；
- 因本人或受托人过错导致银行转账不成功，未及时或未全额收取理赔款项的，贵公司不承担责任。

我已阅读并知晓《索赔申请须知》《反保险欺诈提示》《防范非法集资风险提示》《影像件注意事项》

手机号 ...

验证码 请输入验证码

手机验证码 请输入手机短信验证码 获取验证码

上一步 保存 提交

**就诊日期须在保单保障有效期内**

**!!优化功能：客户预存证件类型为身份证，但理赔申请页面带出的证件类型为户口簿，系统判断四要素（姓名、性别、年龄、证件号）相同时，即视为同一人。**



## 四、理赔申请

× 理赔申请 ...

事故经过

就诊日期 \* 录入本保单保险期间内最早的发票日期 >

发票总张数 \* 请输入纯数字 张

发票总金额 \* 请输入纯数字 元

医疗费用收据、发票 (支持电子发票上传) \*

照片图库 选取文件

拍照

选取文件 (照片) \* ?

出险事故证明(存在公安机关等第三方介入的情况须提供)

病历、处方类医疗诊断资料 \*

上一步 提交

主页 我的

5、支持照片图库、选取文件及拍照等方式上传医疗费用收据发票。根据提示提交相应材料后点击提交，完成理赔申请。

!!优化功能:

(1) 在[医疗费用收据、发票] 界面点击[选取文件]找到对应电子发票，可直接上传电子发票PDF文件。

(2) 优化了上传理赔材料的图片大小限制，即支持单个赔案上传图片总量至100M。

[注意事项]

- 1、点击“电子发票操作指引”可查看如何下载电子发票；
- 2、仅发票栏支持JPG、PNG、PDF三种格式文件上传，文件非上述格式的话系统会有校验。
- 3、安卓和IOS不同操作系统展现效果有差异。

# 五、理赔查询

1、点击理赔查询，可以看到申请过的理赔案件。

!!优化功能：“理赔查询”页面根据不同的案件类型划分为四个模块：全部、问题件、未完成、已完成。

(注意事项]

- (1) 问题件：“受理回退”案件状态。
- (2) 未完成：“受理、立案、审核、审批”案件状态
- (3) 以上4个页面中案件信息展示顺序按申请日期倒序排列，即最新申请的显示在最上方

# 五、理赔查询

2、点击赔案下的“更多操作”，可查询案件的状态、支付的账户、案件提交的影像、理赔结论通知书等。



上拉该页面可查看“未支付原因”；

点击“理赔结论通知书”，可以查看对应的赔付通知。



# 五、理赔查询

信息 刚刚

新华人寿

【新华保险】尊敬的客户，您的理赔申请经审核后未受理通过，还请通过申请平台查询具体原因，感谢您的配合！祝您安康！

回复 标记已读

3、申请未被我司受理通过时，客户收到短信通知，可点击赔案下的“更多操作”，查询具体原因及相关影像。

### 理赔查询

起始 2023-02-19 完成 2024-02-19

查询

温馨提示：  
查询案件状态为受理回退时，请按照回退意见补充或修改申请材料后再提交，时效以最终受理确认日开始计算，回退意见可点击状态说明栏查看。

赔案号	G2202390528
团体保单号	772 515
出险人	
申请日期	2023-11-21
受理号	ZZLP862220231121001049
给付金额/元	-
付款日期	-
更多操作	

点击“重新申请”，可以在原案件上修改或补充后重新提交。

### 理赔信息详情

赔案号	G2202390528
被保险人	
证件号	3101 20
出险日期	-
申请金额	-
审批日期	-
开户银行	-
银行账号	-

状态说明：影像件不清晰

回退详情：请上传清晰的发票

重新申请 申请信息 案件状态

影像查询 删除案件 返回

## 六、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。
- 个人信息维护存在延迟，在维护后几分钟内会同步的理赔申请界面。



---



# 新华保险，关爱人生每一天