**上海理工大学2019 年度员工商业保险（工会门急诊补充保险）**

**新华人寿保险公司手机在线理赔**

 **1、移动端理赔流程**











**2、常见问题**

1、如果出现问题件，处理流程是什么？

 整份材料都没有提供病历平台会短信通知补齐，若赔案中部分就诊日期无病历的不会做问题件处理，在结案的赔付通知书中会告知拒付理由。

　 2、理赔时间范围是什么？

　　发票日期在保单年度内。

3、移动端理赔有无限额和其他限制？

  **有**（发票内医保范围内的金额要超过600元才能扫描上传），门诊单次申请发票总金额上限为2000元。（注：挂号费不能报销）

　　**住院发票仍以线下传统方式提交**。

4、为什么要进行物理件抽检？

为保证在线理赔功能使用初期平稳有序、保证业务品质、符合行业及运营监管要求，我司将进行5%左右的物理件抽检。**（如被物理件抽查，会以短信方式通知）**。

5、联系电话：

 如有不明事项，可拨打咨询电话：4006812018

**3、赔付告知（手机）：**凡保险合同签订时提供手机号码的被保险人，新华保险将提供理赔金额到账的短信提示服务。

◎短信通知：当理赔结束后，新华保险将会以手机短信方式通知相关员工理赔的结论、理赔金额和查收提醒。

赔付短信模板：

尊敬的客户\*\*\*\*,您所提交的理赔申请已批准，赔付金额为\*\*\*元，将于近期

转入您\*\*银行，尾号是\*\*\*\*的账户中，请查收。【新华保险】

摘自《2019年上海理工大学医疗保险服务手册》

