



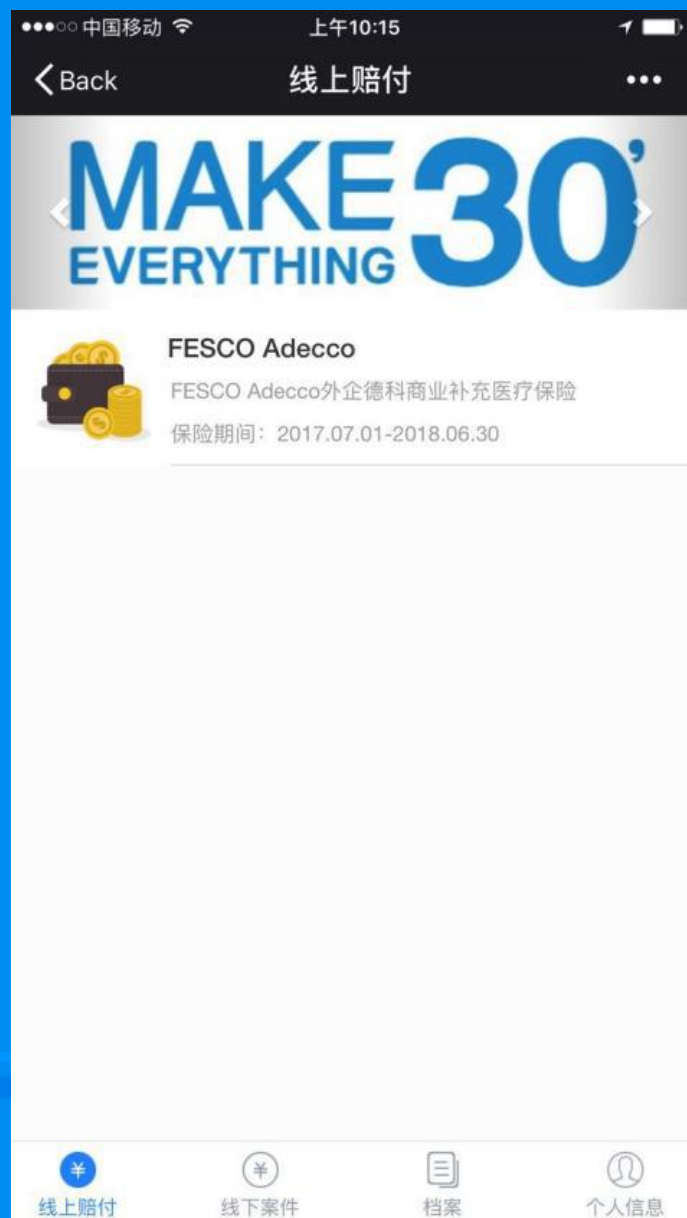
# 自助理赔操作手册



# 目录

- ◆ 通过PING进入自助理赔
- ◆ 线上赔付
- ◆ 线下案件
- ◆ 档案
- ◆ 常见案件状态及处理
- ◆ 信息查阅

- ◆ 通过PING进入自助理赔
  - [ 1 ] 登陆 “PING”
  - [ 2 ] 点击 “商业保险” 按钮
  - [ 3 ] 进入自助理赔界面
  - [ 4 ] 列表展示当前已享受理赔服务的产品。



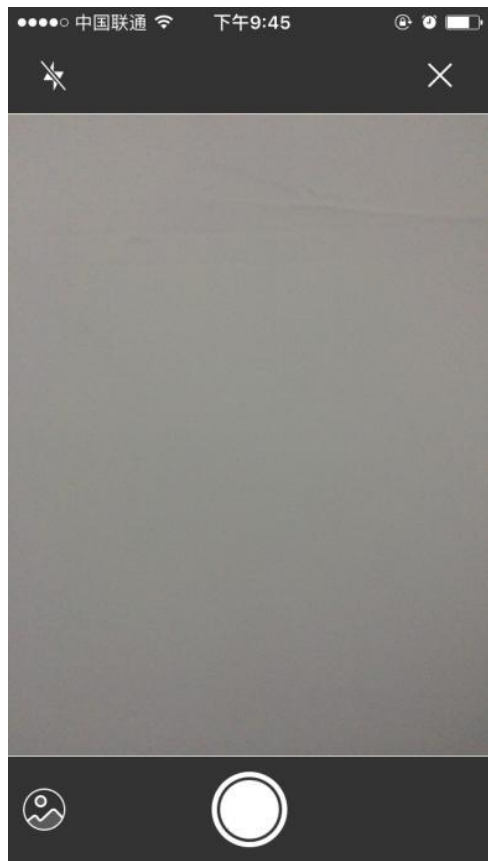
## ◆ 线上赔付

[ 1 ] 在产品列表中选择需理赔产品，点击后进入线上理赔操作页面

[ 2 ] 按照页面提示，点击 + 号添加影像，只有全部“必填项”均添加后才能提交案件

[ 3 ] 进入拍照页面，可选择相册上传 / 即时拍照上传

[ 4 ] 如想了解理赔产品覆盖责任，可点击产品列表右侧“>”展开产品说明。



## ◆ 线下案件

[ 1 ] 未提交线下理赔申请案件时，该模块显示为空；但一旦有案件进行线下提交时，后台就会生成一条记录

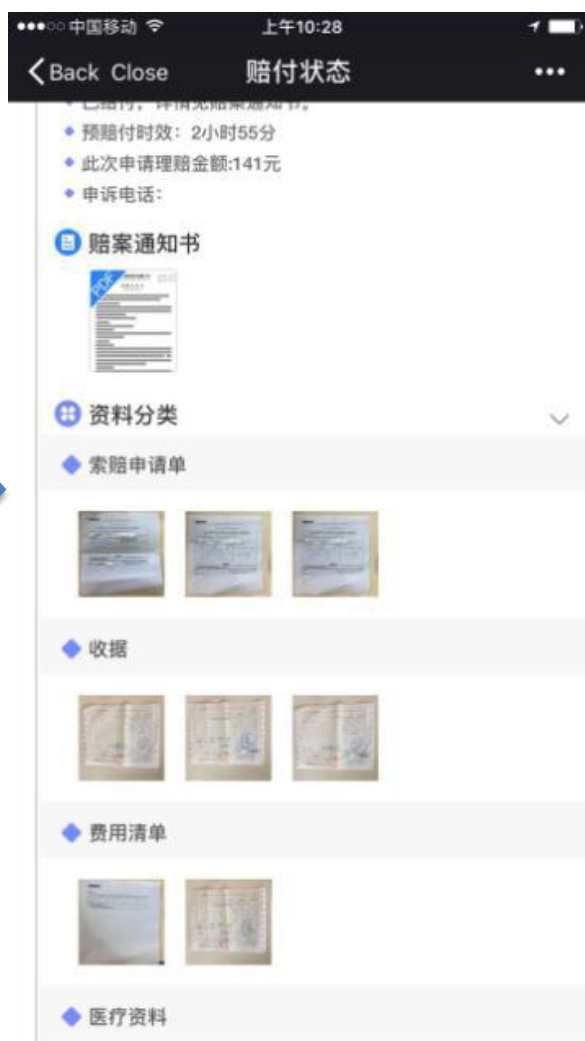
[ 2 ] 线下理赔案件仅显示提交案件的时间和状态，暂不支持影像显示



## 档案

[ 1 ] 案件一旦结案，其相关记录会从“线上赔付”和“线下案件”中移至“档案”模块

[ 2 ] 点击结案列表中任一案件，均可查看案件处理的资料、时间轴和赔付结果



# ◆ 常见案件状态及处理

- [ 1 ] “审核中” 理赔申请提交后处于正常处理阶段，无需任何操作
- [ 2 ] “有问题” 理赔处理中发现资料异常，需按照提示重新添加各类资料影像
- [ 3 ] “退 回” 理赔申请不符合自助理赔要求，案件不予受理，可通过传统线下渠道提交
- [ 4 ] “预结案” 出具此次核准理赔金额，如对理赔结论有异议，可在规定时间内进行申诉
- [ 5 ] “结 案” 理赔款完成支付，此次理赔申请结案

## ◆ 信息查阅

[ 1 ] “个人信息”：包含个人基本投保信息

[ 2 ] Banner：可点击滚动banner查阅近期相关宣导内容





# THANKS !

