

# 【7·8 保险公众宣传日】以案说险 | 自然灾害面前人身保险保障范围及理赔全流程指南

## 一、风险概述

近期，9号台风“巴威”即将过境，既往台风天气中，曾有消费者出观浪被巨浪撞伤，产生门诊、住院医疗费；同时，地震灾害、火灾等灾害也频繁发生。

对于投保过人寿保险、意外险、医疗险的消费者，保险公司可按条款赔付身故、伤残保险金，或报销合理医疗费用。

但也有消费者轻信网上“灾后保险代办理赔”人员，转账支付服务费后被拉黑，造成额外财产损失。

## 二、保险风险提示

台风、地震、火灾、滑坡、洪涝等自然灾害极易造成人身伤亡、大额医疗支出，多数群众在保险保障、理赔环节存在四类共性问题：

### 1. 险种配置认知不清，保障存在缺口

混淆寿险、意外险、医疗险保障边界，仅购买理财险、重疾险，缺失自然灾害意外医疗、伤残保障；误以为所有保险都能赔付灾害受伤、身故损失，发生灾害后无法获得赔付。

### 2. 不熟悉自然灾害保险赔付规则，混淆免责范围

不清楚人身险几乎全部承保台风、地震、火灾等自然灾害导致的人身伤害；误将财产险免责条款套用到人身险，产生“地震、台风保险不赔人伤”的错误认知。

### **3. 出险后证据留存意识薄弱，延误理赔**

灾害后随意清理现场、丢弃病历、缴费票据、灾害官方证明；未及时拍摄受伤、受灾现场影像，无法核实事故原因，拉长理赔审核周期。

### **4. 灾后反诈意识不足，轻信代办理赔诈骗**

受灾后急于拿到赔款，轻信网络私人“代办理赔、加速赔付、全额兜底”人员，私下转账支付手续费，遭遇二次财产损失；不通过保险公司官方渠道办理理赔。

## **三、理赔知识须知**

### **1. 认准官方渠道，查询保单与理赔通知**

保险保障、理赔政策、灾害简化管理通知仅以保险公司官方客服、官方 APP/公众号、线下营业网点、监管部门、社区协同保险服务点发布为准，不相信微信群、短视频私人理赔中介发布的非正规政策。

灾害发生后主动核对名下有效保单，留存保险合同、保单号、客服热线；受灾区域保险公司统一开通灾害理赔绿色通道，可提前咨询简化材料、预赔付政策。

### **2. 三大人身保险自然灾害保障范围（意外险、医疗险、人寿险）**

## **(1) 人身意外伤害保险（意外伤害险）**

### **自然灾害保障责任**

- ✧ 台风、地震、火灾、洪水、滑坡、泥石流等自然灾害直接造成被保险人身故，赔付意外身故保险金；
- ✧ 灾害导致伤残，按伤残等级比例赔付伤残保险金；
- ✧ 灾害受伤产生门急诊、住院意外医疗，按约定免赔额、报销比例赔付医疗费；
- ✧ 部分产品含意外住院津贴、救护车费用、灾后住院陪护补贴。

### **常规免责（灾害场景极少触发）**

- ✧ 故意涉险、违法行为、战争、核污染、自残自杀不予赔付；正常避险过程中遭遇灾害受伤、身故均正常赔付。

## **(2) 百万医疗保险/住院医疗险/意外医疗保险**

### **自然灾害保障责任**

- ✧ 因台风、地震、火灾等灾害受伤，住院、手术、检查、药品、ICU 治疗等合理医疗费用，扣除免赔额后按比例报销；
- ✧ 含住院垫付、重疾绿通、灾后紧急医疗救援服务；
- ✧ 灾后二次感染、烧伤康复、骨折后续治疗费用均可纳入报销。

### **注意事项：**

- ✧ 仅限医院合理医疗支出，保健品、美容修复、自费营养药品按条款约定赔付；无身故、伤残赔付责任，仅

报销医疗花费。

### **(3) 人寿保险（定期寿险、终身寿险）**

#### **自然灾害保障责任**

- ✧ 无论疾病、意外、自然灾害导致被保险人身故，保单在有效期内均赔付合同约定身故保险金，无自然灾害免责；
- ✧ 可叠加意外险身故赔付，灾害身故赔付不相冲突；
- ✧ 部分寿险含提前给付功能，重大灾害重伤达到重疾标准可提前申领保险金。

#### **注意事项：**

- ✧ 寿险仅赔付身故保险金，不报销受伤产生的医疗费用，需搭配医疗险、意外险使用。

### **3. 自然灾害出险标准理赔全流程（分阶段操作）**

#### **(1) 灾害出险第一阶段：优先保障人身安全，同步留存完整证据**

①发生台风、地震、火灾后，第一时间撤离至安全区域，优先就医救治，不冒险抢救财物；

#### **②安全前提下留存全套理赔证据：**

- ✧ 人身伤害：保留全部病历、诊断证明、CT/检查报告、医疗发票、费用清单、住院小结；
- ✧ 灾害证明：气象局台风预警公告、应急/公安/消防出具灾害事故证明、地震台网震情通报；
- ✧ 身份材料：身份证、银行卡、保险单（电子保单可直

接截图保存)。

③票据原件妥善保管，不随意丢弃、涂改；所有聊天、报案记录截图留存。

## **(2) 第二阶段：及时报案，多渠道提交理赔申请**

①报案时效：灾害事故发生后尽量于 24 - 48 小时内完成报案，因重伤昏迷等特殊情况延迟报案，康复后第一时间补充说明并提交完整证据。

### **②三种正规报案渠道**

- ✧ 拨打保险公司全国统一官方客服热线；
- ✧ 保险公司官方 APP、微信公众号线上理赔入口上传材料；
- ✧ 线下营业网点、社区临时保险服务点现场登记。

③报案必备信息：保单号、被保险人姓名、灾害发生时间地点、受伤情况、联系人电话、大致损失。

## **(3) 第三阶段：提交材料，配合保险公司审核**

### **①意外险理赔必备材料**

理赔申请书、被保险人身份证、收款银行卡、保险单、灾害事故证明、完整医疗票据、伤残鉴定报告（伤残理赔需提供）。

### **②医疗险理赔必备材料**

理赔申请书、身份证、银行卡、门急诊/住院全套病历、发票、费用总清单、出院小结、灾害受伤佐证材料。

### **③寿险身故理赔必备材料**

理赔申请书、受益人身份证、银行卡、保单、公安/医

院死亡证明、灾害事故证明、亲属关系证明。

④灾害特殊政策：

台风、地震、火灾等重大灾害期间，保险公司可能开通绿色通道，简化气象、灾害证明材料，支持影像材料先行预赔付，后续补纸质原件。

**（4）第四阶段：审核结案，领取保险金**

①材料齐全后保险公司按监管要求限时处理，符合条件快速赔付；受灾地区可申请先行预赔，缓解就医、生活资金压力；

②赔款直接打入预留银行卡，可在 APP 查询理赔进度、赔付明细；

③对赔付结果存在异议，可提供补充证据申请复核，或向金融监管部门投诉维权。

**4. 理赔易被拒/延缓的常见情形**

（1）保单已停效、断缴保费，灾害出险无法赔付；

（2）故意进入高危区域涉险（违规下海观浪、地震时强行进入危楼、火场冒险抢救财物），条款免责不予赔付；

（3）证据缺失：丢失医疗发票、无灾害佐证、无法证明人身伤害由自然灾害直接导致；

（4）超出保障范围：仅投保寿险、理财险，无意外险、医疗险，受伤医疗费用无法报销。

**四、灾后保险诈骗防范要点**

1. 不轻信网络、社群“专业代办理赔、全额兜底、快速提额”私人中介；

2. 所有理赔申请、材料提交、赔款收款仅通过保险公司官方渠道办理，不向私人微信、银行卡转账支付服务费、手续费；

3. 若遭遇保险代办诈骗，完整保存聊天记录、转账凭证、对方账号，立即拨打 110 报警，切勿相信网上付费追回损失人员，避免二次受骗。

## **五、结语**

自然灾害不可预测，完善意外险、医疗险、寿险组合保障，出险后规范留存证据、通过官方渠道办理理赔，远离各类理赔代办骗局，充分发挥人身保险灾害风险兜底作用，降低灾害带来的人身与经济双重损失。