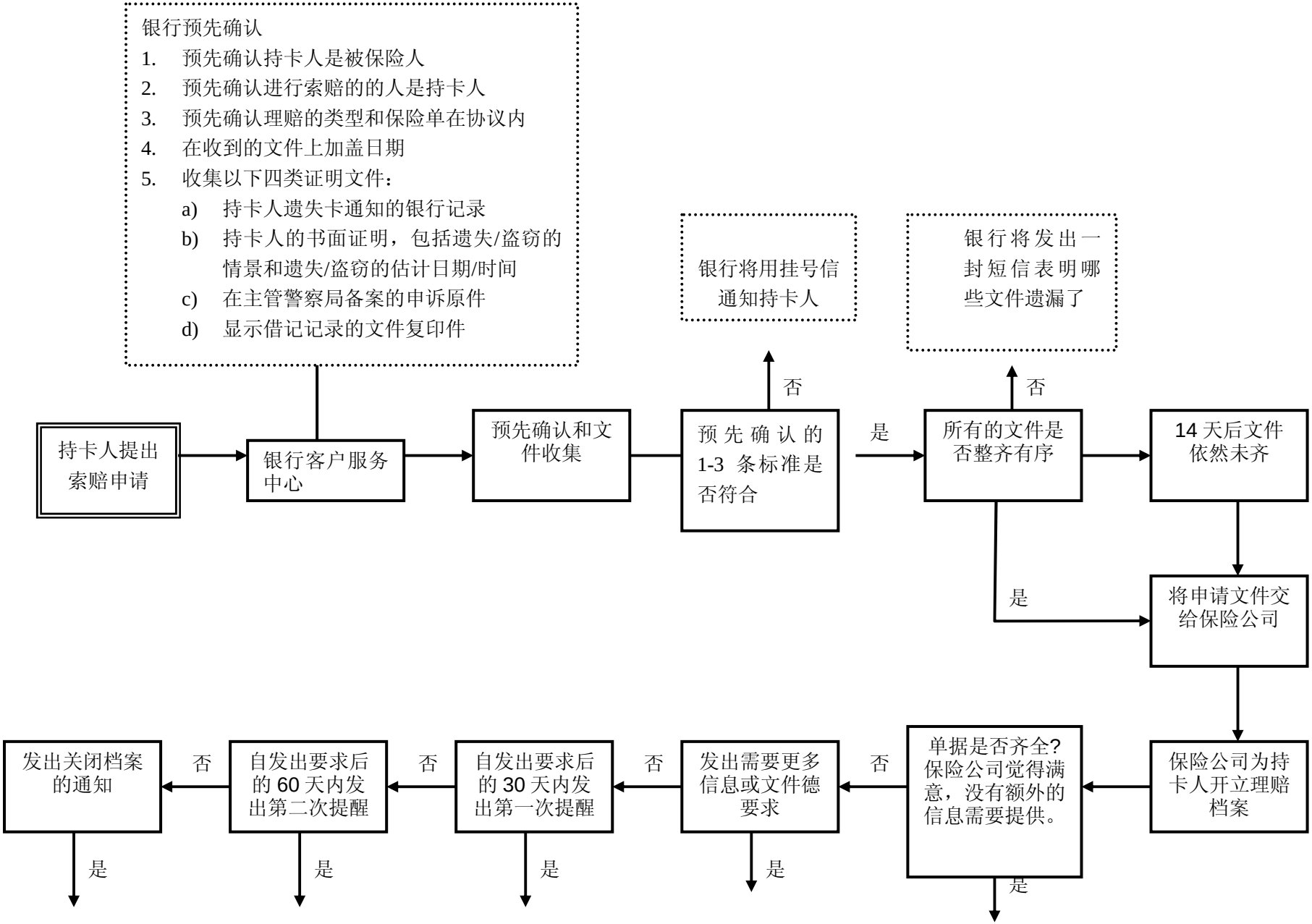
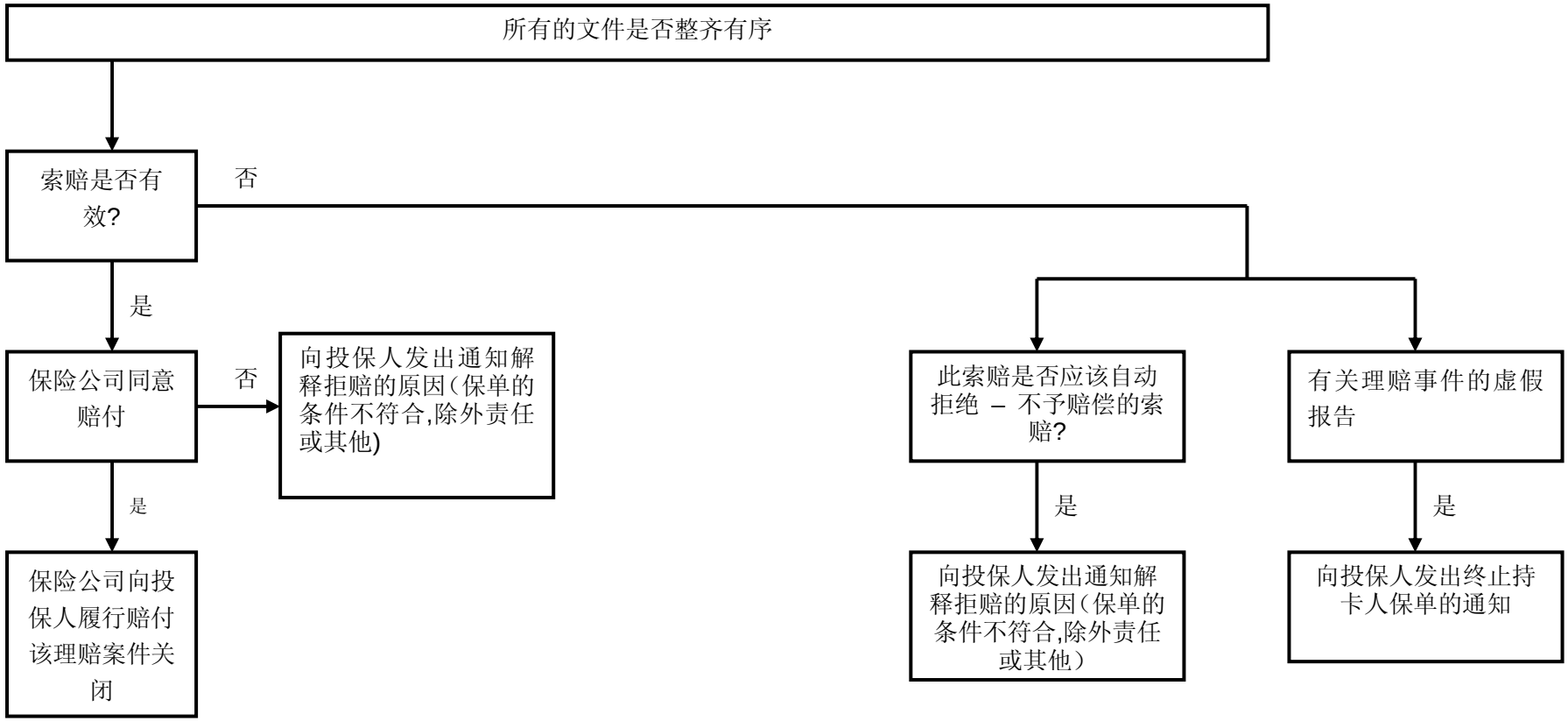

银行预先确认
1. 预先确认持卡人是被保险人
2. 预先确认进行索赔的的人是持卡人
3. 预先确认理赔的类型和保险单在协议内
4. 在收到的文件上加盖日期
5. 收集以下四类证明文件：
a) 持卡人遗失卡通知的银行记录
b) 持卡人的书面证明，包括遗失/盗窃的情景和遗失/盗窃的估计日期/时间
c) 在主管警察局备案的申诉原件
d) 显示借记记录的文件复印件
银行将用挂号信通知持卡人
银行将发出一封短信表明哪些文件遗漏了
持卡人提出索赔申请
银行客户服务中心
预先确认和文件收集
预先确认的1-3 条标准是否符合
否
是
所有的文件是否整齐有序
否
14 天后文件依然未齐
是
将申请文件交给保险公司
保险公司为持卡人开立理赔档案
单据是否齐全?保险公司觉得满意，没有额外的信息需要提供。
否
是
发出需要更多信息或文件德要求
否
是
自发出要求后的 30 天内发出第一次提醒
否
是
自发出要求后的 60 天内发出第二次提醒
否
是
发出关闭档案的通知
是


所有的文件是否整齐有序
索赔是否有效?
否
是
保险公司同意赔付
否
向投保人发出通知解释拒赔的原因(保单的条件不符合,除外责任或其他)
是
保险公司向投保人履行赔付该理赔案件关闭
此索赔是否应该自动拒绝 – 不予赔偿的索赔?
是
向投保人发出通知解释拒赔的原因(保单的条件不符合,除外责任或其他)
有关理赔事件的虚假报告
是
向投保人发出终止持卡人保单的通知