



团体移动自助理赔宣导

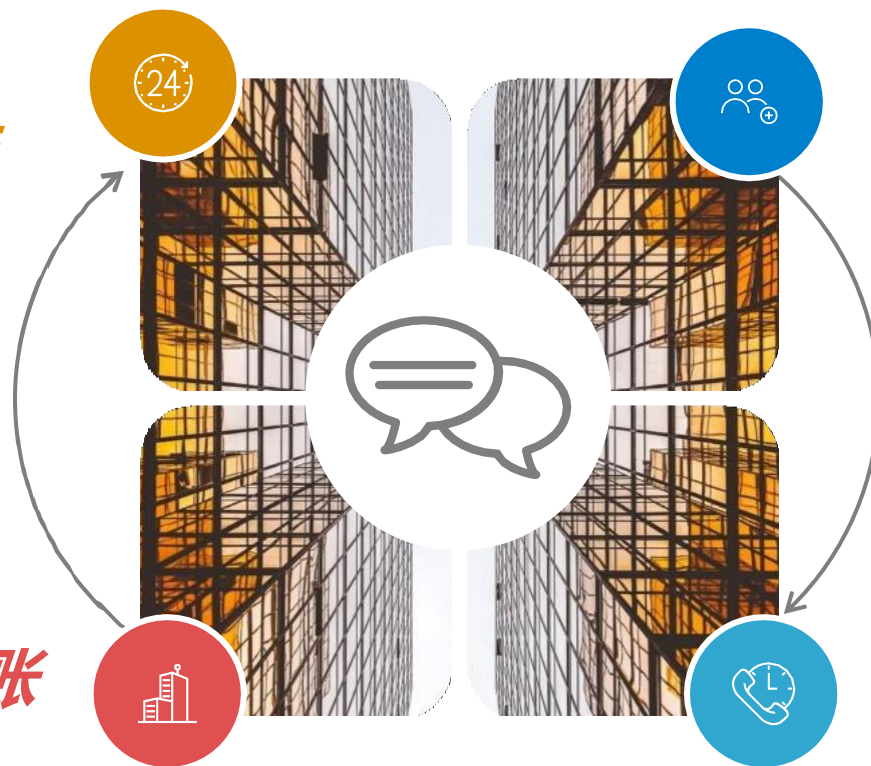
核赔部

2018年10月

移动理赔服务四大功能

移动服务，尽享便捷

7*24小时
一站式全流程移动理赔



无纸化理赔申请

快速理赔结案及理赔金到账

便捷及时理赔服务通知

三大工具助您轻松理赔

1

新华保险“心圆福”注册操作手册

“心圆福”是新华保险针对团体渠道客户建设的保险服务系统平台，是集员工福利管家、在线查询、在线服务和在线交易于一体的系统平台。

【公众号关注篇】

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



《“心圆福”注册操作手册》

2

新华保险“心圆福”移动理赔操作指引

“心圆福”是新华保险针对团体渠道客户建设的保险服务系统平台，是集员工福利管家、在线查询、在线服务和在线交易于一体的系统平台。

【移动理赔申请篇】

1. 您在主页找到“自助理赔申请”。



2. 找到您申请理赔的保单(2018年保单号为:887704667939);
如果没有显示,请点击保单查询,在弹出的界面录入保单生效日期的范围进行查询。



《新华保险“心圆福”团体
移动理赔操作指引》

3



《心圆福团体移动理赔操作指引》
小视频

心圆福平台介绍

“心圆福”是新华保险针对团体渠道客户建设的保险服务系统平台，是集**员工福利管家**、**在线查询**、**在线服务**和**在线交易**于一体的系统平台，目前有PC和微信两个版本。



内容摘要





上篇：注册及完善个人信息



查找公众号



■ 打开微信通讯录中的公众号，点击添加按钮，输入“新华保险心圆福”进行搜索，关注公众号

查找公众号



■ 也可扫描二维码关注 “新华保险心圆福” 公众号

用户注册



■ 进入公众号点击右下角“我的”，输入手机号和验证码进行注册

完善个人信息



■ 在 **“我的资料”** 完善个人信息，在理赔申请时可以默认自动带出

完善个人信息



- 个人信息中的**国籍、职业、银行卡**信息是理赔申请时必备资料，需要填写准确。
- 如有连带被保险人需在家庭信息进行填写，五要素信息要与期初投保时保持一致。



中篇：自助理赔申请

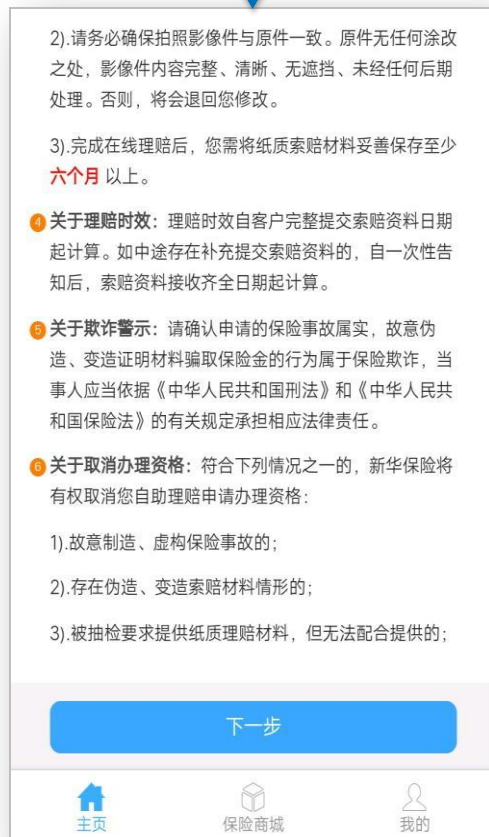
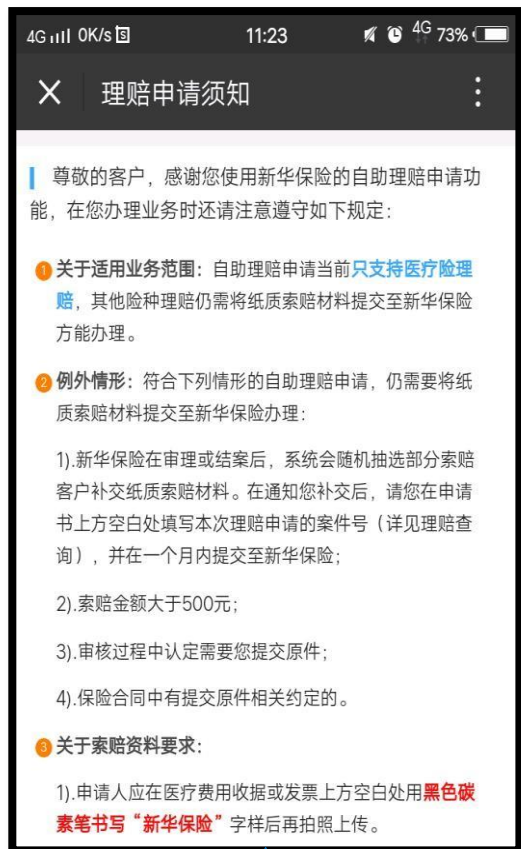


选定保单



■ 在首页点击“自助理赔申请”找到想要申请理赔的保单，点击“申请理赔”

阅读理赔须知



首次申请时务 必先阅读了解

1

目前我们只支持**医疗费用报销型**险种的自助理赔申请

2

理赔申请金额**不能大于**须知中的金额限制

3

~~收据空白处要注明“新华保险”字样~~

确认申请信息

4G 11:26 73%

× 理赔申请

保单信息

团体保单号 886818318512

投保单位名称 xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

保险期间 自2015-04-09 零时起 至 2016-04-08 二十四时止

被保险人信息

姓名 * 万敬松

性别 * ☒ 男 ☐ 女

证件类型 * 身份证

证件号码 * 441702196210318756

与投保人关系 * 其他

与被保险人关系 * 本人 >

证件有效期 * 2017-01-02 - ☒ 长期

手机号 * 17012342201

固定电话 * 010-11111111

职业 * 保险业务员

开户行 * 工商银行 > 添加

银行账号 * 1111 ***** 1111 >

国籍 * 中国 >

邮箱 17012342201@163.com

其他机构投保 请输入

已获赔偿机构 请输入

所在地区 * 北京市密云县 >

详细地址 * 考虑考虑5就咯啦啦啦啦咯

取消 保存 下一步

主页 保险商城 我的

4

如果之前已经将个人填写完整，那么理赔申请的信息会自动带出，如您**发现不准确，需及时修改更正**。

上传理赔申请资料

4G 11:31 71%

理赔申请

注：上传资料详细说明请查看《理赔申请应备文件》

事故经过

就诊日期 * 2016-03-14

发票原件数 * 1 张

医疗费用 * 500 元

医疗费用收据、发票 *

身份及关系证明 *

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)

病历资料类文件

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)

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)

1.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详尽；
2.本人同意并授权新华人寿保险股份有限公司以本人名义向医疗机构、公安部门、其他组织机构、社会团体、企事业单位及个人索取、查询、调阅、复印/制所有理赔相关材料，本授权书之影印件、传真件、扫描件和原件具有同等效力，本人愿承担由此产生的一切法律后果；
3.因本人过错导致银行转账不成功、未及时或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》《影像件注意事项》

手机号 17012342201

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

主页 保险商城 我的

5

就诊日期：填写的就诊日期应在您申请的**保单责任有效期内**

6

发票原件数：要与您医疗费用收据、发票拍照文件**数相同**

7

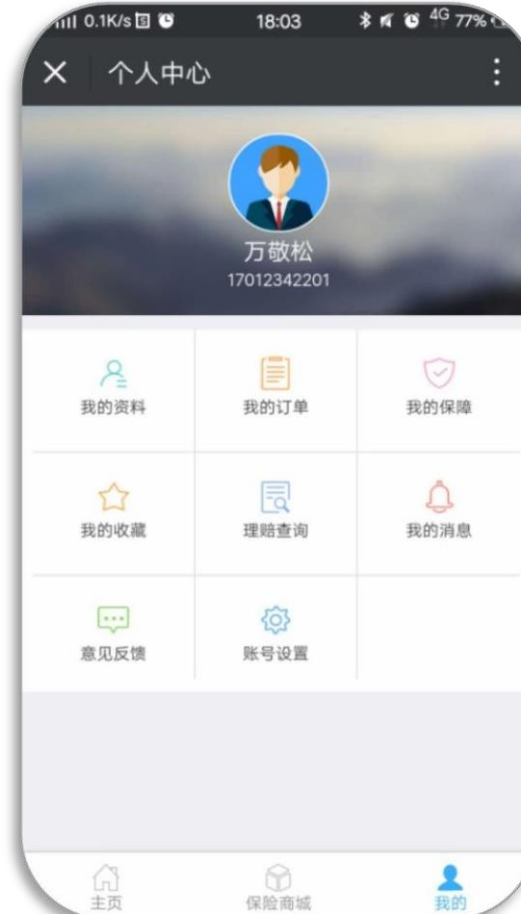
医疗费用：填写您医疗费用收据的**总金额**



下篇：理赔信息查询



理赔信息查询



■ 在主页中找到“**理赔进度查询**”，或者“**我的**”里面的“**我的理赔**”可以查询理赔记录

理赔信息查询



在理赔列表可以看到**目前的理赔状态**，如赔案已经结案或完成，可查询到赔付的详情

理赔受理回退



理赔申请未受理通过时,在理赔查询中点击“**受理回退**”的状态说明可查询具体原因



核心系统功能简述



核心系统功能简述

- 一、自助理赔保单设置：
- 二、重复账单校验：
- 三、补交案件纸质资料通知：
- 四、系统抽检功能：
- 五、黑名单功能：
- 六、报表功能：



“心圆福” PC端企业HR理赔管理



理赔管理

团体保单号：

查询

重置

团体保单号	产品名称	生效日期	满期日期	状态	操作
886821019598	综合员工福利保障	2017-09-11零时起	至保险责任履行完毕为止	有效	查看
886820030303	员福平台测试（小微团单交通工具A款）	2017-02-24零时起	2018-02-23二十四时止	有效	查看
886819502688	员福平台测试（小微团单交通工具A款）	2016-09-22零时起	2017-09-21二十四时止	有效	查看
886819494395	员福平台测试（小微团单B款）	2016-09-15零时起	2017-09-14二十四时止	有效	查看
886819246910	员福平台测试（小微团单B款）	2016-07-27零时起	2017-07-26二十四时止	有效	查看

共9条记录，当前显示第1页,共2页

首页 < 1 2 > 末页 跳转到 1 页 跳转

点击左侧导航栏“理赔管理”，进入理赔管理查询界面输入团体保单号，点击查询按钮

查询：输入要查询的团体保单号，点击“查询”按钮，查询出团体保单列表；

重置：清空已输入的保单号；

查看：点击团体保单号操作列“查看”，进入团体保单号查看界面

企业主页

企业信息管理

企业基本信息

员工信息维护

订单管理

保单管理

理赔管理

保全变更管理

企业基本信息变更

增加被保险人

减少被保险人

变更轨迹查询

理赔管理

姓名：

证件号：

录入时间： -

查询

团体保单号：886819319972

投保单位名称：

保险期间：自2016-08-17零时起至2017-08-17二十四时止

保单状态：有效

总赔付金额：0

总赔付人数：1

序号	受理号	赔案号	出险人	出险日期	申请日期	给付金额/元	付款日期	案件状态	回退原因
1	ZZLP862120160922000181	190010243416	工商		2016-09-22			受理	
2	ZZLP862120160921000126	190010243376	工商		2016-09-21			受理	
3	ZZLP862120160921000127	190010243377	工商		2016-09-21			受理	
4	ZZLP862120160922000132	190010243398	工商		2016-09-22			受理	
5	ZZLP862120160922000160	190010243402	工商		2016-09-22			立案	

共14条记录，当前显示第1页,共3页

首页 < 1 2 3 > 末页 跳转到 1 页 跳转

查询：输入申请理赔的员工姓名或证件号或录入时间，查询申请的员工理赔信息；

理赔详情

企业主页

企业信息管理

企业基本信息

员工信息维护

订单管理

保单管理

理赔管理

保全变更管理

企业基本信息变更

增加被保险人

减少被保险人

变更轨迹查询

理赔管理

团体保单号	886819319972
投保单位名称	
保险期间	自2016-08-17零时起至2017-08-17二十四时止
保单状态	有效
赔案号	90010243402
被保险人	工商
证件号	120101198706018049
出险日期	
理赔类型	身故
申请金额	
审批日期	
开户银行	
银行账号	

影像件查询

险种名称:

未支付金额: 元

理赔结论:

赔付金额: 元

未支付原因: -

员工申请的团团产品在理赔管理中可查看详情；点击理赔列表受理号，进入理赔详情界面，如图；

影像件查询：点击影像件查询，可查看上传的“发票类影像件”，“其它类影像件”等；



Q&A



1

新华保险所有团体客户都在“心圆福”平台上享有在线理赔申请权限吗？



我们会根据客户保单情况，为符合条件的客户设定在线自助理赔权限。点击保单的“申请理赔”可以确认是否已获理赔申请权限。

2

通过自助申请理赔的案件，是否还需要提交索赔资料原件？



自助申请理赔的案件，如果满足如下条件就不用再提交任何理赔资料原件了

- ✓ 理赔申请的金额小于限定金额。
- ✓ 理赔审核正常通过的案件。
- ✓ 系统随机筛查未要求补充原件的。

3

免索赔资料原件的理赔申请的限定金额是多少呢？



我们会根据客户保单的情况，系统智能评定最终的限定金额，客户选择保单进行理赔申请时，请注意在理赔申请须知处查询具体的限制金额。这个限定金额是指发票总金额。

4

理赔查询是不是只限于查询通过“心圆福”平台提交的理赔申请呢？



并不是，在我公司团体渠道申请过理赔的，不管线上还是线下都可以进行查询。

5

是否所有理赔案件都可以查询到申请资料的影像件？



我们目前只能查询到通过“心圆福”平台申请理赔资料的影像件。

6

为什么我的手机有些功能不能正常使用？



由于移动端的品牌、系统版本、微信版本间的差异性较大，所以目前对于市面上不常见或系统、微信版本较低的移动端，可能在使用中会存在适配问题。建议客户更新系统或用家人的手机办理。

7

为什么我的手机号收不到验证码？



有可能是公司之前发送的短信，客户选择了拒收，或者在手机中设置的拦截，或致电95567、监管进行过投诉，公司在短信平台进行了登记不再给您发送短信。通过工单申请从后台解锁。

8

如果我更换了手机号怎么办？



通过工单提供被保险人信息和新旧手机号，通过后台进行变更处理。

意见反馈



<https://www.wjx.top/jq/25546074.aspx>

