

2024 年全省老年人意外伤害保险 理赔指南

根据根据《中华人民共和国老年人权益保障法》《江西省实施<中华人民共和国老年人权益保障法>办法》《江西省老龄办等四部门关于转发全国老龄办等四部门有关开展老年人意外伤害保险工作指导意见的通知》《省委办公厅、省政府办公厅印发关于推进基本养老服务体系建设的实施意见》以及《江西省基本养老服务清单（2023年版）》要求，由各级政府共同出资为符合条件的老年人购买人身意外伤害保险。

保险对象

具有江西省户籍的城乡特困供养和重点优抚对象中的 60 周岁（依据出险时实际年龄）及以上老年人，以及除上述两种对象之外的 70 周岁（依据出险时实际年龄）及以上具有江西省户籍的老年人，下文统称为“统保对象”。该保险对符合条件的老年人将自动投保，无需提供信息。

保险保障范围

统保对象在生产、生活的各种场所，包括但不限于在居家生活、乘坐公共交通工具、参加公共场所活动、入住养老服务机构、外出旅游时发生的各种意外伤害事故均纳入意外保险责任范围。

保险责任

统保对象在保险保障范围内发生意外伤害事故导致的身故、残疾、住院补贴和使用救护车的，由承保保险公司给予赔付。

承保公司及区域划分

中国平安财产保险股份有限公司江西分公司：**南昌、九江、景德镇、上饶、鹰潭、抚州、赣江新区**

中国人民财产保险股份有限公司江西分公司：**赣州、宜春、吉安、萍乡、新余**

保障方案

保险责任	赔付方式
意外身故	意外伤害事故造成死亡、经报案确认意外事故的，给予赔付
意外残疾	按照人身保险伤残正常赔付，伤残赔付金额=意外残疾保额* 伤残系数
意外住院津贴	单次住院最高赔付 30 天，全年累计不超过 180 天
救护车使用补贴	发生意外伤害事故后，需安排救护车的，对因该事故实际支 付的、必要的救护车费用

理赔材料

材料名称	住院补贴	意外身故	意外残疾	救护车费用
理赔申请书	√	√	√	√
保险合同	减免	减免	减免	减免
被保险人有效身份证件	√	√	√	√
受益人有效身份证件		√		
受益人与被保险人关系证明		√		
诊断证明	√	☆	√	
意外事故证明	☆	√	√	
死亡证明		√		
户籍注销证明		√		
残疾鉴定书			√	
出院小结	√	☆	☆	☆
相关医学检查报告单	☆	☆	☆	☆
医疗费用收据	√			
授权委托书及受托人有效身份证件	☆	☆	☆	☆
转账授权书及存折复印件	√	√	√	√
救护车记录及救护车发票				√

- (1) √表示：申请人必须提供的材料；☆表示：必要时需申请人提供的材料；
- (2) 被保险人被宣告死亡的，申请人须提供人民法院出具的宣告死亡证明文件；
- (3) 医疗费发票，可不提供原件，但需要由支付单位在复印件上写明已赔付金额并加盖公章。

常见问题

Q1.问：出险之后由谁报案？报案电话是多少？我不会报案怎么办？

答：户籍地址：南昌、九江、景德镇、上饶、鹰潭、抚州、赣江新区，拨打平安财产保险公司报案电话95511，语音：“我要报案”—产险—意外险—转人工服务—江西省70周岁老年人意外险项目是不记名投保的，麻烦帮我登记一下协同件，无需保单号，报被保险人身份证及姓名即可（可说明是南昌、九江、景德镇、上饶、鹰潭、抚州、赣江新区）。

户籍地址：赣州、宜春、吉安、萍乡、新余，拨打人保财险客服热线95518或机构前台电话。95518—转人工—转人工—说明70周岁老年人意外险项目报案，无需保单号，报被保险人身份证号及姓名（说明是赣州、吉安、宜春、新余、萍乡区域）。

被保险人可请家庭子女、亲邻或居委会协助报案，或直接前往当地门店直接办理理赔。

Q2.问：伤者如有鉴定伤残需求如何处理？

答：如伤者提出鉴定需求务必在第一时间联系所在承保区域的保险公司，方可提供专业的伤情鉴定建议。

Q3.问：材料齐全交单后多久可以结案支付？

答：承保区域保险公司在接到报案，第一时间与客户取得联系，指导一次性、及时、准确、完整的整理好索赔资料，一般案件资料齐全在3个工作日内完成被保险人意外伤害保险金赔付的调查、审核和支付工作。

Q4.问：赔偿款可以支付给哪些人？

答：非身故案件支付给保单约定的被保险人本人，涉及身故案件支付法定收益人（死者父母、配偶、子女），需其中一人领取时，其他人员需提供受益人委托书。

Q5.问：所有70岁以上老人发生意外事故都能赔付吗？外地出险是否可以进行赔付？

答：所有具有我省户籍的70岁以上老年人意外出险可赔付，如果是我省户籍的60岁以上特困供养对象和优抚对象也纳入保障范围。被保险人异地出险亦可赔付。

Q6.问：常见不给付保险金责任的情况？

答：疾病导致的死亡、伤残、住院不予以赔付，常见的：医药费、营养费、康复费、辅助器具费、整容费、美容费、修复手术费、牙齿整形费、牙齿修复费、镶牙费、护理费、交通费、伙食费、误工费、丧葬费、病理性骨折、骨质疏松、高血压、脑出血、脑梗、脑中风、糖尿病等疾病。

Q7.问：70岁年龄如何界定？年满70周岁老人是否需要去承保区域保险公司办理投保相关手续？

答：以被保险人出险时年龄是否满70周岁作为界定。例如：被保险人在当年2月1日即将满70周岁，那么该被保险人在2月1日前发生的保险事故不承担给付保险金责任。

承保区域保险公司为具有江西户籍年满70周岁的老年人实行自动投保，无需自行办理投保相关手续。

Q8.问：无证驾驶摩托车出险能理赔吗？

答：被保险人酒后驾驶，无合法有效驾驶证驾驶，或驾驶无有效行驶证的机动车属于免责条款。

Q9.问：住院补贴如何计算？

答：被保险人因意外伤害事故需住院治疗的，住院期间每天给予补贴，按照不同区域补贴标准，单次住院最高赔付30天，全年累计不超过180天。

Q10.问：身故案件需要及时报案吗？

答：身故案件一定需要及时报案，未及时告知可能会影响后期的理赔判断，产生后期理赔纠纷。

Q11.问：以前不知道有这个保险，现在可以报案理赔吗？

答：可以的，报案的追溯期为三年，需提供有效材料，按照出现意外年份的理赔标准进行赔付。

Q12.问：因疾病导致的救护车费用可以理赔吗？

答：不可以，仅意外伤害事故导致使用救护车的费用可以理赔。

各地保险公司联系方式

平安财产保险公司（出险可第一时间联系理赔专员）

地区	范围	详细地址	联系人	联系电话	理赔专员 (第一联系人)
南昌 (含赣 江新 区)	市本级	南昌市红谷滩区丰和中大道地铁大厦 22 楼平安财产保险	熊清清	0791-86260324 18870030497	陈伟峰 19979158083
		南昌市青山湖区高新大道 818 号金铃大厦 B 座 7 层	闵洁	0791-86560740 15079119637	
		南昌市红谷滩区九龙湖管理南昌供销大厦 8 楼平安财产保险	陈伟峰	19979158083	
	南昌县	南昌县莲西路 888 号中产国际平安银行二楼	姚秋红	0791-85990382 13097280013	
	新建区	新建区文化大道 1298 号（红谷峰尚）	熊志平	0791-83770169 15870638150	

	进贤县	进贤县中山大道中贤小区 2楼平安财产保险(农业发展银行隔壁)	万志群	0791-85675512 15879151992	叶远贵 18279350913
	安义县	安义县龙津镇前进路格林 春天小区商铺平安	徐帆	0791-83417989 18779889139	
	湾里区	湾里东泷国际大厦 1901、 1907 室	游中科	0791-83763362 15870698701	
景德镇	市本级	景德镇市珠山区童宾景苑 1栋2至3号复式店	付萍	13879888815	黎美明 18620341046
	浮梁县	浮梁县白局易路县公安局 斜对面	李锋华	18296839635	
	乐平市	乐平市大连路 1666 号赣东 北商贸城 A1-13#6-05、06 物业用房 01、02	李兴龙	15907981801	
九江	市本级	九江市联盛快乐城 3 号写 字楼 12 楼	薛智慧	18379258686	李仁傑 18270895535
	湖口县	湖口县盛源南路兴湖山庄 旁	汪孝峰	18507029465	
	德安县	德安县隆平大道以西、东 佳路以南(金佳嘉园)二 层 12 户	周金湖	17379234103	
	柴桑区	柴桑区悠然路北侧江州华 府二期 5 栋 3 楼 301 商铺	何正德	18616500296	
	彭泽县	彭泽县山南新区双峰大道 新城国际商住楼 1 栋 2-13、 2-14 商铺	张小娟	15180679691	
	庐山市	九江市庐山市金龙花园 A3-A18、A3-A19、A3-A20	户惠贤	18079278889	
	修水县	修水县良塘新区江渡大道 73 号金瞬政务公馆 6 楼 (行政服务中心旁大楼) 05-09 房屋	廖燕兵	15879208635	

	永修县	永修县湖东新区开发大道南侧铜锣湾广场总部经济大楼幢 510、512 室	宋志胜	17370078111	
	瑞昌市	瑞昌市南环路北侧、柴桑路南侧龙翔国际一期 10# 楼 204(江西银行后)	熊积荣	18679253692	
	武宁县	武宁县西海年华小区湖滨北路 28 幢 3-5 号门面	卢文林	18870266668	
	都昌县	都昌县鄱湖翰林城 1 号楼 17-19 号铺	李 刚	15070260858	
	共青城市	共青城市香榭名邸平安产险	江步超	15007022176	
鹰潭	市本级	鹰潭市高新区炬能路炬能大厦一楼	李 夏	13307014544	纪金福 15179110542
	贵溪市	贵溪市中央豪门平安保险公司	郑俊雄	18607010234	
	余江区	余江区白塔西路玺星广场 16 号楼 207-209 室	胡骏之	15170110126	
上饶	市本级	信州区凤凰大道与广信大道交叉口东侧星河国际大厦 1 号楼 24 楼	曾丽建	15079377126	叶远贵 18279350913
	德兴市	德兴市银城镇银城南路 88 号聚远华府 9 号楼二层 01-03 号	陈俊彦	13698031008	
	广丰区	广丰区丰溪街道水南新区四十米街	张 剑	18707035966	
	广信区	广信区三清山西大道 51 号新华龙现代物流园 2 幢 312-314 号	陈尚师	18279319143	
	横峰县	横峰县岑阳镇虹桥东路 199 号彩虹城 5 号楼 2-07 至 10	王润宸	13544223320	

	鄱阳县	鄱阳县鄱阳镇湖城鸿泰 B 幢 2 单元 208-210 号商铺	章松吉	15179359683	
	铅山县	铅山县河口镇城东信江龙庭 2 栋 3 层 10-11 号商铺	郑 泰	15679331775	
	万年县	万年县陈营镇建德大街商会大厦 1 幢 A 座 8 楼	孙 震	15707060115	
	婺源县	婺源县紫阳镇才仕大道 33 号建材城 2 幢 113-114 室	唐 超	13979313232	
	弋阳县	弋阳县南岩镇方志敏大道南路 118 号广和明月苑 2 栋 38 室	姜柱华	15970467774	
	余干县	余干县玉亭镇天虹购物中心 D2 栋 2-17、18、19 号商铺	叶 斌	15180399030	
	玉山县	玉山县冰溪街道玉华路 99 号大中玉府金座 233-235 号	刘 蒯	13707937697	
抚州	市本级	抚州市临川区金巢大道 1199 号（中央钻石广场）综合体 2-901 室、2-902 室、2-903 室	郑家明	15070908757	郑家明 15070909757
	东乡县	东乡区东红路 21 号二楼	甘泽祥	18679409553	
	南城县	南城县胜利西路 235 号	徐 星	15798031131	
	南丰县	南丰县琴城镇国安风情商业街南昌餐馆二店后面上二楼	曾化兵	13879485725	
	黎川县	黎川县京川大道 211 号 2 楼	戢俊华	18379657789	
	崇仁县	崇仁县光明大道 5 号金穗豪苑 2 楼	张小欢	18679409551	

乐安县	乐安县前坪大道敖溪派出所旁2楼	范晨	15079446061
金溪县	金溪县秀谷镇金灿豪门东门旁边(新华都对面)2楼	周志斌	13617057521
广昌县	广昌县盱江镇莲乡大道19号201室	虞学咏	13979428849
资溪县	资溪县城北大道01号面包大厦1319室、1321室	占林征	13755333099
宜黄县	宜黄县凤冈镇滨江路2号2楼201室	吴松	17370068882

备注：没有设置分支机构的县（市、区）可拨打95511或与各地市理赔专员负责人联系。

人民财产保险股份有限公司

地区	范围	详细地址	联系人	联系电话	理赔专员
赣州	市本级	赣州市章贡区红旗大道3号	彭恢挺	18107979019	刘瑞君 18370786173
			朱松铭	18007074199	
	安远县	安远县欣山镇东江源大道157号	赖淑珍	0797-3752869	
	崇义县	崇义县阳岭大道820号	刘科秀	18046685900	
	大余县	大余县南安镇南安大道16号	黄义祺	18007072556	
	定南县	定南县教育路万象广场	黄旋	0797-4262802	
	赣县区	赣县区梅林大街20号	蓝金汪	18170721619	
	龙南市	龙南市龙南镇中央城1号	蓝立群	18107076570	
	南康区	南康区金融中心20号楼	张钰	18107079577 座机6618352	
	宁都县	江西省赣州市宁都县环西北路15号	李颖超	18979746545	
全南县	全南县寿梅路21号	郭军	18107072971		

	瑞金市	瑞金市红都大道 170 号	吴远鸣	18007072540	
	上犹县	上犹县胜利南路 6 号	肖 丹	18007072527	
	信丰县	嘉定镇圣塔西路 2 号	张 舵	18107076135	
	兴国县	兴国县潏江镇和睦新区（兴国县文化艺术中心东侧商业 D106、D107）	赖腾林	19079801128	
	于都县	于都县贡江镇长征大道 61 号	王露琦	07976232171	
	会昌县	会昌县红旗大道 111 号	吴扬海	18107077408	
	寻乌县	寻乌县岳家庄大道 183 号	江莲萍	07972842925	
	石城县	石城县琴江镇西华中路 252 号	吴文峰	19136925163	
萍乡	市本级	萍乡市安源区跃进北路 28 号	汪 洋	19979999124	汪洋 19979999124
	湘东区	萍乡市湘东区湘泉东路 82 号	周明君	1807998816	
	上栗县	萍乡市上栗县浏万东路 8 号	吴 婷	19179968506	
	芦溪县	萍乡市芦溪县人民东路 103 号	巫江敏	18979993203	
宜春	市本级	江西省宜春市袁州区袁山中路 258 号	刘佳悦	15279580866	左晓兰 15979542699
	高安市	江西省宜春市高安市桥北路 271 号	吴 锐	15970505934	郑丹 13879568267
	丰城市	江西省宜春市丰城市新城区新世纪家园小区人保财险	郑璐逸	18170566863	樊胡荣 18170566863
	樟树市	江西省宜春市樟树市药都南大道 71 号	方舒展	15179508855	黄继鹏 18079507729
	上高县	江西省宜春市上高县学园路 22 号	漆 琪	13979540446	晏菲斯 18172988167
	万载县	江西省宜春市万载县康乐街道阳乐大道 546 号	聂云鹤	13367951846	漆远 18079506227
	宜丰县	江西省宜春市宜丰县新昌中大道 136 号	胡路宇	15070521757	王佳敏 18079506771

	奉新县	江西省宜春市奉新县冯川东路132号	龚小钟	15807956949	赖文斌 18079507103
新余	市本级	江西省宜春市靖安县石马中路14号	毛文如	18720669092	陈响 19979509160
	分宜县	江西省宜春市铜鼓县城南中路318号一楼理赔部	李小玲	17379522919	吴学峰 19979509173
吉安	吉州区	吉州区井冈山大道222号	胡琦（市 公司理赔 中心）	18170658279	胡琦 18170658279
	吉安县	江西省吉安市吉安县庐陵大道39号	曾怡涵	17779622560	
	吉水县	吉水县龙华中大道541号	李建军	18970459939	
	永丰县	永丰县新城区汽车站南侧学苑名家	卢芳平	17379627700	
	峡江县	江西省吉安市峡江县百花路2号人保财险	陈秋明	19979699291	
	新干县	新干县滨阳路8号	熊俊仁	19979698550	
	安福县	安福县平都镇武功山大道183号	蔡志文	18779861693	
	永新县	永新县禾川镇秀水路41号	周朝晖	18970660916	
	泰和县	泰和县工农兵大道127号	郭乐意	17770690019	
	万安县	吉安市万安县五云路426号	郭清亮	18079666398	
	遂川县	遂川县工农兵大道27号	李川	18970459975	
	井冈山	江西省井冈山市新城区映山红路8号中国人民财产保险股份有限公司	陈银	18970444684	

备注：没有设置分支机构的县（市、区）可拨打95518或与市本级服务机构联系。