



美亚财产保险有限公司  
中国上海浦东新区  
世纪大道 1589 号  
长泰国际金融大厦 5 楼  
(200122)

电话：(8621) 3857 8000  
传真：(8621) 3857 8111

www.aig.com.cn

## 关于新型冠状病毒肺炎疫情事件的指引

2019 年 12 月以来，武汉陆续发现不明原因肺炎病例，对病例呼吸道标本病毒全基因组序列分析结果为一种新型冠状病毒感染的肺炎（“新冠肺炎”）。针对新冠肺炎国家相关部门对旅游服务做出了一系列指示。对此，美亚保险密切关注并已启动各项应急机制，美亚在此提醒您紧密关注国家和世界卫生组织的相关实时信息播报与防控措施，并将相关承保和索赔事宜提示如下：

### 一、旅行保险的相关说明

1. 于 2020 年 1 月 25 日零点之前已投保我司旅行保险，但因新型冠状病毒肺炎疫情导致尚未出行的，可联系我司客服，我司会提供免费退保服务。
2. 于 2020 年 1 月 25 日零点之前已投保我司旅行保险，如出发地、途经地或目的地涉及武汉，则对于因取消行程产生不可退还的费用损失，当您所购买的保单含有旅行变更（取消或缩短）保障，且产生的费用损失属于保单约定承保范围时，可保存相关的理赔材料，向我司提交资料申请理赔。
3. 若出发地、途经地、目的地不涉及武汉，因取消行程产生不可退还的费用损失，需根据各级政府部门宣布疫情发现的开始时间逐一认定。当您所购买的保单含有旅行变更（取消或缩短）保障，请保存相关的理赔材料，可向我司提交资料申请理赔待我司审核。
4. 自 2020 年 1 月 25 日零点之后投保我司旅行保险的，新型冠状病毒肺炎疫情为已知风险，由此导致的保险事故，我司不承担任何保险责任。

自 2020 年 1 月 25 日零点之后投保我司旅行险的，新型冠状病毒肺炎疫情为已知风险。根据我司旅行险项下旅行延误、旅行变更（取消或缩短）、旅行取消和旅行缩短四种附加保障对应保险合同条款的约定，该已知风险属于责任免除，对于由该已知风险导致的前述附加保障合同项下的保险事故，我司不承担任何保险责任。



## 二、24 小时受理客户报案以及相关咨询

您可拨打美亚保险理赔热线 400-820-8858 进行报案，全天候 24 小时受理报案并提供专业的理赔指引，以及解答客户相关的咨询。

## 三、医疗咨询服务

如出现相关症状者，可拨打美亚保险专属紧急支援热线 400-888-3080 咨询，我司可提供专业的就诊指引。

## 四、简化医疗理赔流程，快速理赔

提供已确诊新型冠状病毒感染的肺炎诊断证明及发票，通过邮箱 ChinaRBC@aig.com 上传拍照提供，注明标题“肺炎项目索赔”。我司已成立专项理赔小组，所有相关医疗案件由特别理赔小组优先处理。

## 五、境外医疗费用支付

购买我司美亚境外旅行保险及符合保险责任的，如因新型冠状病毒肺炎疫情事件所涉及海外高额医疗费用的，我司可提供境外医疗费用直付服务。

## 六、旅行变更需准备的理赔文件

如您购买的保险保障里含有旅行变更保障，我司的保险保障为赔偿已支出的但实际未使用且不可退还的旅行预付费用以及其在旅行开始后，为前往旅行目的地或返回日常居住地或日常工作地而支出的合理且必需的额外旅行费用。



您可联络旅行社或旅行服务提供商提出退费申请，之后您可就未退还的部分向我司提出理赔要求。为了便于您的索赔，您亦可授权我司直接联系旅行社或服务机构了解您的索赔事宜。以下为相关索赔资料，供参考。

旅行尚未开始的：

1. 旅行社或旅行服务机构出具的旅行行程计划或个人预定旅行行程安排；
2. 已经支付的旅行费用的支付凭证（如发票、网上支付凭证截屏）；
3. 交通部门、酒店、旅行社或其他旅行服务机构出具的不可退还的旅行费用的证明，并列明费用明细（由航空公司、铁路交通等、酒店或旅行社出具）

旅行已经开始的：

1. 护照及护照出入境日期盖章页复印件或其他出境的证明材料；
2. 旅行社或旅行服务机构出具的旅行行程计划或个人预定旅行行程安排；
3. 已经支付的旅行费用的支付凭证（如发票、网上支付凭证截屏）；
4. 交通部门、酒店、旅行社或其他旅行服务机构出具的不可退还的旅行费用的证明，并列明费用明细（由航空公司、铁路交通等、酒店或旅行社出具）；
5. 为前往旅行目的地或返回日常居住地或日常工作地而支出的额外旅行费用票据及支付凭证，并列明费用明细（如有）；

美亚财产保险有限公司

2020年1月29日