

理赔须知

一、 理赔流程

第一步：申请

1. 线上申请：关注微信公众号“平安健康生活”或下载“平安健康”APP，进行线上理赔申请。标准如下：

(1) 门诊：单次在线申请不设限额，保单年度内在线申请金额累计不超过3万元。

(2) 住院：单次在线申请金额不超过5万元，保单年度内在线申请金额累计不超过10万元。

温馨提示：温馨提示：因本保单有1万元的年免赔额，在本保单年度首次申请理赔时，累计发票金额需超过1万元。

2. 线下申请：登陆平安健康险PC官网（www.health.pingan.com），下载理赔申请书并填写。

下载路径：平安健康险官网 → 医院查询 → 右下方常见问题（理赔需要材料） → 常见表格及文件 → 事后医疗理赔申请书（双语）2014版。

第二步：准备材料

1. 被保险人、申请人有效身份证件（复印件，大陆二代身份证需提供正反面复印件）
2. 新生儿或未成年人出险，需提供与申请人的关系证明（复印件）
3. 病历资料，包括但不限于出院小结、门诊病史记录、诊断证明书、病理及其他各项检查检验报告（原件）
4. 医疗费用发票（原件）及费用明细清单
5. 银行账户信息：包括开户行（具体到分行，如平安银行上海分行）、户名、账号（复印件）
6. 申请授权第三方代为领取理赔金仅限于连带被保险人之间，并需同时提供双方身份证明材料复印件。授权

双方需在理赔申请书委托人、被委托人处签字

7. 若存在第三方先行赔付的情况，需提供第三方结算分割单原件及与之对应的发票复印件
8. 所能提供的与确认保险事故的性质、原因等有关的其它证明和资料（原件）
9. 当保险金作为被保险人遗产时，必须提供可证明合法继承权的相关权利文件（原件）

第三步：邮寄

如您当前所在地为以下列表所示城市，可将理赔申请材料邮寄或送至相应机构：

机构	地址	联系人	电话
北京分公司	北京市西城区金融街 23 号平安大厦 1017	保单服务岗	010-59733218
上海分公司	上海市徐汇区凯滨路 166 号平安大厦 B 栋 16 楼	保单服务岗	021-20662816
天津分公司	天津河西区马场道 59 号平安大厦 B 座 11 层	保单服务岗	022-58825211
广东分公司	广州市天河区体育东路 160 号平安大厦 18 楼健康险广分	保单服务岗	020-38262783
深圳分公司	深圳市福田区福华路 355 号皇庭大厦 24 层 A、B、G、H 室	保单服务岗	0755-88675484
辽宁分公司	辽宁省沈阳市沈河区友好街 10 号新地中心 1 号楼 3001 室	保单服务岗	024-31973635
江苏分公司	江苏省南京市玄武区长江路 188 号德基大厦 12 楼 D 座	保单服务岗	025-85496000
浙江分公司	浙江杭州密渡桥路 1 号浙商时代大厦 B 座 706 室	保单服务岗	0571-87996113
四川分公司	成都市武侯区人民南路三段 1 号平安财富中心 17 楼 1702 室	保单服务岗	028-61068062
苏州分公司	苏州市工业园区苏州中心 A 座 1206	保单服务岗	0512-69170586

温馨提示：

- 1、如您当前所在地不在上面列表所示城市，将理赔申请材料就近邮寄至上述城市即可。
- 2、为避免邮件丢失等，建议您复印留存一份理赔资料，并保留快递单。

二、注意事项

1. 我们在接收到您的材料后将尽快处理：
 - 1) 标准件（指符合保险责任且无需进行调查的中文案件），我们会在资料完整之日起 5 个工作日内结案。
 - 2) 对于非标准件，我们将严格根据保险法规定，在资料完整之日起 60 天内结案。通常情况下，我们将在资料完整之日起 30 天内结案。
2. 首次投保或非连续投保本保险时，被保险人因疾病需要住院治疗或接受指定门诊治疗的，自本合同生效之日起 30 日为等待期。被保险人在等待期内发生的保险事故，我们不承担给付保险金的责任。续保或者因意外伤害进行治疗的无等待期。
3. 我们会对您投保时的健康告知进行核实，若不符合实际情况，可能影响您的赔付结论。
4. 审核中，若需要您补充其他材料等情况，烦请您予以配合，以便我们尽早完成理赔。
5. 其他未尽事项以合同条款为准。
6. 若您对理赔结果有异议，可拨打 95511-7 进行咨询。