

理赔须知

一、 理赔流程

第一步：申请

1. **线上申请**：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。**

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（复印件）
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、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

请将您的理赔申请资料邮寄至相应的保单承保机构（邮费由您承担），可根据如下列表所示保单号前 5 位数字

识别承保机构，如有问题请致电 95511 转 7 咨询。

保单号前 5 位数字	机构	地址	联系人	电话
92002	上海分公司	上海市静安区常熟路 8 号 8-2 门 9 楼	理赔受理岗	021-38092068
92001	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
92003	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
92004	广东分公司	广州市天河区体育东路 160 号平安大厦 14 楼平安健康险	保单服务岗	020-87592831
		东莞市南城区石竹路 3 号广发金融大厦 1902 平安健康险东莞支公司	保单服务岗	0769-28639901
		佛山市禅城区季华五路 55 号万科金融中心 3108 室平安健康险佛山支公司	保单服务岗	0757-82914129
		惠州市惠城区文昌一路 7 号华贸大厦 2 座 1404 平安健康险惠州支公司	保单服务岗	0752-2884007
		珠海市香洲区吉大园林路 51 号平安大厦 1 楼 101 室平安健康险珠海支公司	保单服务岗	0756-3355105
92005	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
92026	四川分公司	成都市人民南路三段 1 号平安财富中心 1702	保单服务岗	028-61068071
92010	江苏分公司	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
92036	苏州分公司	苏州工业园区苏州中心 A 座 1206 室	保单服务岗	0512-69170586

92012	浙江分公司	杭州市江干区民心路 280 号杭州平安金融中心 1 幢 901-01 单元、801 室-2、801 室-3	保单服务岗	0571-87228141
92006	辽宁分公司	沈阳市沈河区友好街 10 号新地中心 1 号楼 3702	保单服务岗	024-31973532
92024	石家庄中心支公司	河北省石家庄市长安区东大街 5 号开元金融中心 11 层 F 室	保单服务岗	0311-8966 8507
92018	重庆分公司	重庆市江北区江北城西大街 25 号平安财富中心 B 座 1706 室	保单服务岗	023-67095207

温馨提示：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：通常情况下，我们会在资料完整之日起 30 天内结案，特殊情况，我们将严格按照保险法规定，在资料完整之日起 60 天内结案。
2. **被保险人在等待期内发生的医疗费用，我们不承担给付保险金的责任。被保险人在等待期内确诊发生恶性肿瘤的，我们不承担给付保险金的责任，本保险合同终止，我们向您退还相应保险费。**
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。