

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。

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、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

请将理赔材料邮寄到如下地址（邮费由您负担）：

邮寄地址	接收人	电话
上海市浦东新区上丰路1288号2号楼3楼	平安健康险上海理赔作业中心	021-38636792

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。

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 610	保单服务岗	010-59733218
上海分公司	上海市静安区常熟路 8 号 8-1 门 9 楼健康险理赔受理中心	保单服务岗	021-20662854
天津分公司	天津河西区马场道 59 号平安大厦 B 座 12 层	保单服务岗	022-58581077
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	深圳市福田区八卦三路 301 号平安大厦健康险深分	保单服务岗	0755-82057332
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	024-31973532
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	0571-87228141
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	028-61068071

二、您需要注意的事项

1. 我们在接收到您的材料后将尽快处理，预计 15 个工作日内审核完毕。
2. 本险种有效期为 1 年，在投保前确诊的疾病我司不承担保险责任。
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. 若您对理赔结果有异议，可拨打 95511-7 进行咨询。