

一、 理赔流程

第一步：出险报案

出险后及时拨打 95511-7 进行报案，报案后可享受就医理赔服务专属权益

第二步：准备理赔材料

请您在治疗过程中注意获取和留存以下材料，以便后续理赔

- 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.住院医疗费用理赔申请，需提供门诊首诊病历（与本次入院诊断疾病或症状相关的第一次就诊的门诊或急诊病历及相关检查报告）
- 5.医疗费用发票（原件）及费用明细清单
- 6.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）
- 7.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
- 8.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
- 9.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）
- 10.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：提出申请

1. 线上申请

- 1) 关注“平安健康生活”微信公众号，通过“我的” - “在线理赔”，进行线上申请。
- 2) 微信搜索“平安健康保险”小程序，通过“我的” - “我的理赔” - “自助理赔”，进行线上申请。
- 3) 下载“平安健康保险”APP，通过“我的” - “理赔服务” - “自助理赔”，进行线上申请。

2. 线下申请

- 1) 登陆平安健康保险 PC 官网 (www.health.pingan.com)，下载理赔申请书并填写。

下载路径：平安健康保险官网 → 医疗网络 → 右下方常见问题(健康险理赔都需要哪些材料)

→ 常见表格及文件 → 事后医疗理赔申请书(双语) 2020 版。

2) 邮寄材料

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。

温馨提示：为避免邮寄丢失等，建议您复印留存一份理赔资料，并保留快递单。

保单号前 5 位数字	机构	地址	联系人	电话
92001	北京分公司	北京市西城区金融街 23 号平安大厦 610 室	理赔服务岗	010-59733218(仅用于接收快递)
92002	上海分公司	上海市虹口区东大名路 1089 号东塔 30 楼 平安健康险上海分公司	理赔质检组	021-20662126(仅用于接收快递)
92003 92004	天津分公司	天津市河西区马场道 59 号平安大厦 B 座 23 层	保单服务岗	022-58825211(仅用于接收快递)

	广东分公司	广州市天河区体育东路 160 号平安大厦 20 楼平安健康险	保单服务岗	020-87592831(仅用于接收快递)
	东莞中心支公司	广东省东莞市南城街道东莞大道南城段 116 号轨道交通大厦 2 号楼 2105-2109 号单元	保单服务岗	0769-28639901(仅用于接收快递)
	佛山中心支公司	佛山市禅城区季华五路 55 号万科金融中心 3108	保单服务岗	0757-82914129(仅用于接收快递)
	惠州中心支公司	惠州市惠城区文昌一路 7 号华贸大厦 2 座 1404	保单服务岗	0752-2884007(仅用于接收快递)
	珠海中心支公司	珠海市香洲区吉大园林路 51 号平安大厦 1 楼 101	保单服务岗	0756-3355105(仅用于接收快递)
	江门中心支公司	江门市蓬江区迎宾大道中 118 号国际金融大厦 1910-1911	保单服务岗	0750-3299650(仅用于接收快递)
	中山中心支公司	中山市东区中山三路 16 号国际金融中心 16 楼 1603 单元	保单服务岗	0760-88881002(仅用于接收快递)
	茂名中心支公司	茂名市茂南区西粤南路 188 号东信时代广场写字楼 20 层	保单服务岗	0668-3322802(仅用于接收快递)
	清远中心支公司	清远市清城区广清大道 88 号云山诗意大厦 22 楼 0708 室平安健康险清远中心支公司	保单服务岗	0763-3813295(仅用于接收快递)
	汕头中心支公司	汕头市龙湖区长平路 95 号华润大厦北塔 1004 单位平安健康险汕头中心支公司	保单服务岗	0754-87272886(仅用于接收快递)
92005	深圳分公司	广东省深圳市福田区福华路 355 号皇庭	理赔服务岗	19928751768 (仅)

		中心 24 层平安健康险		用于接收快递)
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(仅用于接收快递)
92009 92010	湖北分公司	湖北省武汉市江岸区中山大道 1628 号企业中心 5 号 12 楼	理赔服务岗	027-83903010(仅用于接收快递)
	江苏分公司	江苏省南京市秦淮区汉中路 189 号平安金融中心 2002 室	保单服务岗	025-85496000(仅用于接收快递)
	南通中心支公司	南通市崇川区工农南路 128 号天宝大厦 1119 平安健康险南通中心支公司	保单服务岗	0513-89000311(仅用于接收快递)
92012	无锡中心支公司	无锡市梁溪区清扬路 118 号世金中心 802 平安健康险无锡中支公司	保单服务岗	0510-82800583(仅用于接收快递)
	浙江分公司	浙江省杭州市上城区民心路 280 号平安金融中心 1 幢 1801 室-1	保单服务岗	0571-87228141(仅用于接收快递)
	绍兴中心支公司	浙江省绍兴市越城区迪荡街道梅龙湖路 56 号财源中心 1801-1 室	保单服务岗	0575-81501658(仅用于接收快递)
	温州中心支公司	温州市鹿城区锦绣路 1067 号置信中心 1 幢 3004 室平安健康险温州中心支公司	保单服务岗	0577-88929252(仅用于接收快递)
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	19112055697(仅用于接收快递)
92020	湖南分公司	湖南省长沙市天心区湘江中路二段 36 号华远华中心 5 号楼 2201A	理赔服务岗	0731-85380158(仅用于接收快递)

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	理赔服务岗	0311-89658610(仅 用于接收快递)
92026	四川分公司	四川省成都市武侯区人民南路三段 1 号 2 栋 17 层 1701-1708 号	保单服务岗	028-63926305(仅 用于接收快递)
92036	苏州分公司	苏州市工业园区苏州中心 A 座 3202 室	保单服务岗	0512-69170586(仅 用于接收快递)

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：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. 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。
3. 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。
4. 其他未尽事项以合同条款为准。