

## 一、 理赔流程

### 第一步：提出申请

#### 1. 线上申请

下载“平安健康保险”APP，进行线上申请。

#### 2. 线下申请

登陆平安健康保险 PC 官网（[www.health.pingan.com](http://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（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

- 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）
- 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）
- 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）
- 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）
- 医疗费用发票（原件）及费用明细清单
- 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）
- 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
- 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
- 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）
- 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 30 楼	理赔受理岗 (仅作为快递接收, 不作咨询)	021-20662126 (仅作为快递接受, 不作咨询)
92003	天津分公司	天津市河西区马场道 59 号增 1 号平安大厦 B 座 23 层	保单服务岗 (理赔)	022-58825211
92004	广东分公司	广州市天河区体育东路 160 号平安大厦 20 楼健康险	保单服务岗	020-87592831
	东莞中心支公司	东莞市南城区石竹路 3 号广发金融大厦 1902 室平安健康险东莞中心支公司	保单服务岗	0769-28639901
	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 A 座 3109 室平安健康险佛山中心支公司	保单服务岗	0757-82914129
	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 室平安健康险惠州中心支公司	保单服务岗	0752-2884007
	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 室平安健康险珠海中心支公司	保单服务岗	0756-3355105
	江门中心支公司	江门市蓬江区迎宾大道 118 号国际金融中心大厦 19 楼平安健康江门中心支公司	保单服务岗	0750-3299650
	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 单元平安健康中山中心支公司	保单服务岗	0760-88881002
	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
	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	保单服务岗	0763-3813295
	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 单位平安健康汕头中心支公司	保单服务岗	0754-87272886
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 室	保单服务岗	024-31973532
92009	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(仅用于邮寄资料)
92010	江苏分公司	南京市玄武区长江路 188 号德基大厦 15 楼 C 座	保单服务岗	025-85496000
	南通中心支公司	江苏省南通市崇川区工农南路 128 号天宝大厦 1119 平安健康险南通中支	保单服务岗	0513-89000311
	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
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
	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	理赔服务岗	0575-85117260
	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
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	理赔服务岗	19112055697 (仅用于邮寄资料)
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	0311-89658610
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	028-63926305
92036	苏州分公司	苏州工业园区苏州中心 A 座 3202 室	保单服务岗	0512-69170586
92032	河南分公司	河南省郑州市郑东新区榆林北路 36 号绿地中心南塔 5013	理赔服务岗	0371-55305886 (非咨询电话, 仅

				用于接收快递, 快递请勿到付)
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

## 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。