

## 【理赔流程】

### 1、出险报案：

全国统一报案电话 95511-6。

### 2、准备申请资料：

所需理赔材料请咨询 95511-6 或查询电子保单。

### 3、保险金申请：

携相关理赔资料至平安养老险门店申请理赔。

### 4、保险公司受理与审核：

如提供证明和资料不完整，本公司将及时一次性通知申请人补充提供有关证明和资料。

本公司在收到保险金给付申请书及上述有关证明和资料后，将在 5 日内作出核定；情形复杂的，在 30 日内（但投保人、被保险人或者受益人补充提供有关证明和资料的期间不计算在内）作出核定。另有约定的按约定内容执行。

### 5、通知理赔结论：

本公司自作出核定之日起 3 日内向受益人通知理赔结论；对不属于保险责任的，会发出拒绝给付保险金通知书并说明理由。

### 6、支付理赔金：

对属于保险责任的，本公司在与受益人达成给付保险金的协议后 10 日内，履行给付保险金义务。

本公司在收到保险金给付申请书及有关证明和资料之日起 60 日内，对给付保险金的数额不能确定的，根据已有证明和资料可以确定的数额先予支付；本公司最终确定给付保险金的数额后，将支付相应的差额。

### 7、理赔应备申请资料：

请根据您需要申请的项目准备相应的保险金申请材料。

申请项目	应备资料编号	资料内容
疾病医疗（门诊）	*2.3.5.*7.8.(9).17	1.保单（非团体长期险种无需提供）； 2.理赔申请书(好福利app自助理赔可在线自动生成)； 3.被保险人身份证明，被保险人为未成年人或无民事行为能力时，监护人代为申请理赔，需提供监护人身份证明及关系证明；
疾病医疗（住院）	*2.3.(5).6.*7.8.(9).17	4.受益人身份证明、户籍证明、与被保险人的关系证明； 5.门（急）诊病历； 6.住院病历或出院小结（出院记录）； 7.医疗费用原始凭证.医保结算清单（有医保赔付的客户）；
一般住院津贴	*2.3.(5).(6).*7.8.9.17	8.医疗费用明细清单/处方； 9.诊断证明书（医院出具的附有病理检查.血液检验或其他科学检验结果的疾病诊断证明书）；
特定传染病	1.*2.3.(5).(6).9.17	10.手术证明； 11.意外事故证明； 12.被保险人婚姻证明书；
意外残疾	1.*2.3.(5).(6).11.*13.17	13.鉴定机构法医学鉴定书或医院鉴定诊断书； 14.身故证明：死亡证明.丧葬证明.户籍注销证明（已经提供死亡证明的，丧葬证明和户籍注销证明二者择其一提供即可）；
疾病身故	1.*2.3.4.(5).(6).14.17	15.法院出具的宣告死亡证明文件； 16.专科医生开具的靶向药处方.购买靶向药的消费记录
意外身故	1.*2.3.4.(5).(6).11.14.17	

宣告死亡	1.*2.3.4.(11).15.17	17.领款人的银行卡复印件或活期存折的首页复印件(使用投保时已预留账户信息的无需提供)。
------	---------------------	--

**备注:**

- 1) 以上应备资料中,带\*的必须提供原件(如在其他单位已报销,材料7可提供复印件和费用分割单原件),其余材料可为复印件;带括号的序号对应项为非必选项,根据具体保险事故情况选择提供。
- 2) 如您委托他人代办理赔申请,请提供受益人亲笔签名的《理赔授权委托书》(注明授权范围),并请提供受益人、代理人身份证明原件。
- 3) 如受益人为多人时,请另外填写《理赔申请资格确认表》;多人委托一人办理时,《理赔授权委托书》需全体受益人共同签署。
- 4) 身份证明指二代居民身份证、军人证、港澳台居民来往内地通行证、护照、以及公安机关户籍管理部门出具的带照片的身份证明文件,未成年人认可使用户口簿或出生证明。
- 5) 购买靶向药的消费记录包括但不限于刷卡凭据、收据、电子消费记录截图等,做为您首次购药日期的凭证。
- 6) 以上材料为进行理赔申请的基本材料,但由于保险事故的具体情况不同,本公司可能还会需要与本次理赔相关的其他材料,届时我公司理赔部门会及时与您联系。

**【保单查询及退保流程】**

- 1、保单查询:您可搜索并关注“平安好福利”微信公众号,进入“平安好福利”公众号,点击“服务”——“服务大厅”——“查保单”。或登陆平安官网网站 <http://www.pingan.com/yz> 查询。
- 2、退保服务:登录“平安好福利”微信公众号,点击“服务”——“服务大厅”——“在线退保”,可在线申请退保,如保单在犹豫期内,无退保损失。
- 3、其他保全服务:登录“平安好福利”微信公众号,点击“服务”——“服务大厅”,可在线申请保单变更、自助续保等保全服务。

**【公共服务内容及其他】**

- 1、投保过程中如有任何疑问可联系我司服务人员或拨打 95511 转 6 咨询。
- 2、分支机构服务柜面地址:  
[https://home.pingan.com.cn/m/insurance\\_release/index-wechat.html#/insurance/fastProduct/branchInfo](https://home.pingan.com.cn/m/insurance_release/index-wechat.html#/insurance/fastProduct/branchInfo)
- 3、本产品仅提供电子保单。根据《中华人民共和国合同法》第十一条规定,数据电文是合法的合同表现形式。本人接受以平安养老险提供的电子保单作为本投保书成立的合法有效凭证,具有完全证据效力。
- 4、本产品仅提供电子发票,电子发票效力等同于纸质发票。电子发票下载路径:  
路径 1: 下载登陆平安好福利 APP--找到需要下载发票的保单--保单信息页“下载电子发票”。  
路径 2: 养老险官网: <http://yl.pingan.com/insurance/e-invoice.shtml#personal>