

# 线上理赔申请指引

## 一、理赔申请规则

1. 本人作为被保险人只能为自己申请理赔；本人作为投保人可以给关系为父母、子女、配偶、本人投保的保单申请自助理赔；
2. 疾病医疗：门诊、住院、门诊+住院、意外医疗、重大疾病支持线上理赔；身故、残疾责任，不支持线上理赔；
3. 境内出险案件支持线上理赔申请，境外案件请提交至健康险机构进行申请；
4. 代他人（成年人）申请自助理赔时，需要走授权流程。
5. 申请理赔期间不可操作重新投保；

## 二、理赔申请及后续步骤

**第一步：**根据申请类型准备理赔报案材料

**第二步：**理赔报案申请

- 1.在线填写理赔申请信息及账户信息
- 2.上传理赔材料图片

**第三步：**理赔审核

标准件（指符合保险责任且无需进行调查的中文案件），我们会在资料完整之日起 5 个工作日内结案。

对于非标准件，我们将严格根据保险法规定，在资料完整之日起 60 天内结案。通常情况下，我们将在资料完整之日起 30 天内结案。

**第四步：**理赔给付

在理赔账户无误情况下，赔款金额一万以下结案后三天内到账，赔款金额一万以上的在我司收到发票原件等资料后三天内到账。

## 三、理赔申请材料

### 1、申请类型：门诊

- 1) \*就诊人投保时使用的证件正、反面
- 2) \*门急诊病历
- 3) \*医疗费用发票原件
- 4) \*医疗费用明细清单
- 5) 检查/检验报告（选填）
- 6) 医保结算单/第三方报销凭证（选填）
- 7) 申请人身份证正、反面（代申请时需要）
- 8) 申请人与被保险人关系证明（代申请时需要）

### 2、申请类型：住院

- 1) \*就诊人投保时使用的证件正、反面
- 2) \*住院病历
- 3) \*出院小结
- 4) \*医疗费用发票原件

- 5) \*医疗费用明细清单
- 6) 医保结算单/第三方报销凭证 (选填)
- 7) 门急诊病历 (选填)
- 8) 检查/检验报告 (选填)
- 9) 申请人身份证正、反面 (代申请时需要)
- 10) 申请人与被保险人关系证明 (代申请时需要)

### **3、申请类型：门诊+住院**

- 1) \*就诊人投保时使用的证件正、反面
- 2) \*门急诊病历
- 3) \*住院病历
- 4) \*出院小结
- 5) \*医疗费用发票原件
- 6) \*医疗费用明细清单
- 7) 医保结算单/第三方报销凭证 (选填)
- 8) 检查/检验报告 (选填)
- 9) 申请人身份证正、反面 (代申请时需要)
- 10) 申请人与被保险人关系证明 (代申请时需要)

### **4、申请类型：意外事故**

- 1) \*就诊人投保时使用的证件正、反面
- 2) \*门急诊病历
- 3) \*住院病历
- 4) \*出院小结
- 5) \*医疗费用发票原件
- 6) \*医疗费用明细清单
- 7) \*意外事故证明
- 8) 检查/检验报告 (选填)
- 9) 医保结算单/第三方报销凭证 (选填)
- 10) 申请人身份证正、反面 (代申请时需要)
- 11) 申请人与被保险人关系证明 (代申请时需要)

### **5、申请类型：重大疾病**

- 1) \*就诊人投保时使用的证件正、反面
- 2) \*门急诊病历
- 3) \*重大疾病诊断证明
- 4) \*住院病历
- 5) \*出院小结
- 6) \*检查/检验报告
- 7) 医疗费用发票原件
- 8) 医疗费用明细清单
- 9) 申请人身份证正、反面 (代申请时需要)
- 10) 申请人与被保险人关系证明 (代申请时需要)

# 平安健康 APP



# 平安健康保险小程序



