

合作保险公司名称
平安健康保险股份有限公司

合作信息披露
合作起止时间：2023 年-现在
合作范围：保险产品代理销售

公开信息披露网址
https://health.pingan.com/P/publicInfo?menuName=public_information_disclosure&name=公司简介

服务信息披露：

一、联系方式

- (一) 电话方式
 - 1) 95511-7 (中文服务)
 - 2) 4008833663-2 (英文服务)
- (二) 在线方式
 - 1) APP:平安健康保险
 - 2) 官网:平安健康保险
 - 3) 官微:平安健康生活
 - 4) 小程序:平安健康保险

二、主要业务流程

(一) 保单查询及变更 (保全服务)

- 1) 平安健康保险 APP
保单查询路径：我的（需登录）->我的保单->保单列表->电子保单
保单变更申请路径：我的（需登录）->我的保单->保单列表->进入对应保单服务项目->录入提交->等待完成
保单验真路径：关注平安健康保险小程序，点击我的（需登录）->我的工具->保单验真
- 2) 微信小程序 (平安健康保险)
保单查询路径：我的（需登录）->我的保单->保单列表->电子保单查看
保单变更申请路径：我的（需登录）->保单->保单列表->进入对应保单服务项目->录入提交->等待完成
- 3) 线下申请
申请流程：下载并填写申请书->提供必要材料->邮寄我司对应承保机构保单服务部->我司审核处理->通知完成（应备材料可参考保单后的《客户服务指南》）

(二) 理赔服务

- 1. 报案
投保人、被保险人或受益人在知道保险事故发生后 10 日内，可通过客户服务热线 95511-7（中文服务）、4008833663-2（英文服务）通知我司。
- 2. 预授权
（针对高端保险产品）被保险人拟接受保单指定的医疗项目前，可通过客户服务热线 95511-7（中文服务）、4008833663-2（英文服务）或 APP（平安健康保险）向我们提出预授权申请。

3. 理赔申请

在发生保险事故后，请按保险合同的要求准备好所需资料，并通过下列方式提交理赔申请。

1) 在线申请

APP:平安健康保险

理赔申请：我的——理赔服务——自助理赔

官微:平安健康生活

理赔申请：我的——在线理赔

小程序:平安健康保险

理赔申请：首页——理赔服务——我的——理赔

2) 柜面申请

可先在官网下载《理赔申请书》(下载地址：平安健康保险官网 (www.health.pingan.com) →理赔服务→下方理赔常用表格及文件下载→事后医疗理赔申请书(双语)20020 版)，按照保险合同的要求准备好所需资料，亲临分公司柜面提交理赔申请(分公司地址可参见邮寄地址)。

3) 邮寄申请

可先在官网下载《理赔申请书》(下载地址：平安健康保险官网 (www.health.pingan.com) →理赔服务→下方理赔常用表格及文件下载→事后医疗理赔申请书(双语)20020 版)，按照保险合同的要求准备好所需资料，将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，如有问题请致电客户服务热线 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。

理赔申请书下载方式：平安健康保险官网 (www.health.pingan.com) →平安健康保险官网 (www.health.pingan.com) →理赔服务→下方理赔常用表格及文件下载→事后医疗理赔申请书(双语)20020 版)

4. 理赔受理及审核

在收到完整的理赔申请材料后，我司将在合同约定的时效内完成审核结案。

5. 理赔金支付

1) 对于符合赔付约定的柜面和邮寄申请，我司在做出理赔决定后的 1 个工作日内向客户指定的账户发起支付。

2) 对于符合赔付约定的在线申请，如理赔金达到或超过 1 万元人民币，我司将通知客户补充邮寄材料，在收到客户材料后 1 个工作日内向客户指定的账户发起支付；如理赔金未达 1 万元人民币，我司在做出理赔决定后的 1 个工作日内向客户指定的账户发起支付。

6. 理赔结果通知

结案后，我司会向客户发出理赔通知书。客户也可通过理赔进度查询，了解理赔结果。

7. 理赔进度查询

APP:平安健康保险

理赔进度查询：我的——理赔服务——理赔记录

小程序:平安健康保险

理赔进度查询：我的——理赔进度

客户服务热线：

95511-7 (中文服务)、4008833663-2 (英文服务)

(三)投诉服务



三、分支机构信息

分支机构名称	营业场所	联系电话
平安健康保险股份有限公司北京分公司	北京市西城区金融大街 23 号平安大厦 610 室	010-59733200
平安健康保险股份有限公司广东分公司	广州市天河区体育东路 160 号 14、18、20 楼 (仅限办公)	020-38550805
平安健康保险股份有限公司上海分公司	上海市虹口区东大名路 1089 号 3001、3002、3003、3005、3006、3007、3008 单元	021-38091265
平安健康保险股份有限公司深圳分公司	深圳市福田区福田街道岗厦社区福华路 350 号岗厦皇庭大厦 24 层 A、B、C、D、G、H、13 层 D、E、F、G1	0755-84339453
平安健康保险股份有限公司江苏分公司	江苏省南京市秦淮区汉中路 189 号平安金融中心 2001-2005、2011 室	025-85496008
平安健康保险股份有限公司浙江分公司	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	0571-87996115
平安健康保险股份有限公司辽宁分公司	辽宁省沈阳市沈河区友好街 10 号 37 层 01-04 号	024-31973612
平安健康保险股份有限公司天津分公司	天津市河西区马场道 59 号增 1 号平安大厦 23 层	022-58581076
平安健康保险股份有限公司重庆分公司	重庆市江北区江北城西大街 25 号 15-1 层 3 单元、6 单元	023-67791069
平安健康保险股份有限公司四川分公司	四川省成都市武侯区人民南路三段 1 号 2 栋 17 层 1701-1708 号	028-63926521

平安健康保险股份有限公司河南分公司	河南省郑州市郑东新区榆林北路 36 号 1 号楼写字楼 50 层 13、14、15、16 单元	0371-55305885
平安健康保险股份有限公司湖北分公司	湖北省武汉市江岸区中山大道 1628 号武汉天地-企业中心 5 号大厦 1 栋 12 层 12-1B、12-2、12-3、12-4、12-5	027-83903068
平安健康保险股份有限公司湖南分公司	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、2202、2203、2204 房	0731-85380315
平安健康保险股份有限公司苏州分公司	中国（江苏）自由贸易试验区苏州片区苏州工业园区苏州中心广场 58 号苏州中心 A 座 3202 室	0512-69170593
平安健康保险股份有限公司东莞中心支公司	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 室	0769-28639901
平安健康保险股份有限公司中山中心支公司	中山市东区中山三路 16 号之三国际金融中心 16 层 3 卡	0760-88387826
平安健康保险股份有限公司佛山中心支公司	佛山市禅城区季华五路 55 号 3108、3109 房 (住所申报)	0757-82914189
平安健康保险股份有限公司茂名中心支公司	广东省茂名市茂南区西粤南路 188 号 1 号楼 20 楼 15-20 号	0668-3322602
平安健康保险股份有限公司惠州中心支公司	惠州市惠城区江北文昌一路 7 号华贸大厦 2 座 1404 单元	0752-2884024
平安健康保险股份有限公司珠海中心支公司	珠海市香洲区吉大园林路 51 号平安大厦首层 101 单元	0756-3355101
平安健康保险股份有限公司江门中心支公司	江门市蓬江区迎宾大道中 118 号 1 幢 1910-1911 室	0750-3299501
平安健康保险股份有限公司清远中心支公司	广东省清远市广清大道八十八号云山诗意图园云山诗意图大厦 22 层办公室 07、08 号	0763-3813309
平安健康保险股份有限公司温州中心支公司	浙江省温州市鹿城区锦绣路 1067 号置信中心 1 幢 3004 室	0577-88929281
平安健康保险股份有限公司无锡中心支公司	江苏省无锡市滨湖区金融一街 15 号无锡平安财富中心 1303 室	0510-82800583
平安健康保险股份有限公司南通中心支公司	江苏省南通市工农南路 128 号天宝国能中心 11 层 1119-1120 室	0513-89000829
平安健康保险股份有限公司石家庄中心支公司	河北省石家庄市长安区东大街 5 号开元金融中心 11 楼 D 号、E 号	0311-89668508
平安健康保险股份有限公司汕头中心支公司	汕头市龙湖区长平路 95 号华润大厦北塔 1003、1004 单元	0757-87272877
平安健康保险股份有限公司绍兴中心支公司	浙江省绍兴市越城区迪荡街道梅龙湖路 56 号 1801-1 室	0575-81501655
平安健康保险股份有限公司襄阳中心支公司	湖北省襄阳市樊城区内环路环球金融城 1 幢 1 单元 25 层 4 室-5 室	0710-3121219
平安健康保险股份有限公司北京分公司通州支公司	北京市通州区观音庵北街 4 号院 2 号楼 8 层 801	010-60568658

提示

平安保险股份优先公司将及时更新上述信息，如遇未能更新情况，请访问官网进行查询。
官网地址：<https://health.pingan.com>