

- 重要提醒 -

尊敬的客户您好，感谢您购买平安境外险产品，为了更好的协助您进行后续相关操作，您可了解下方重要提醒内容，建议您保留此页以便后续查看，谢谢！

境外紧急救援电话

+8675595511

理赔入口



- 详细指引 -

一、境外救援流程

- [1、在境外如何拨打救援电话](#)
- [2、如何申请救援](#)
- [3、救援服务介绍](#)
- [4、常见问题 Q&A](#)
- [5、大使馆信息](#)

二、理赔流程

- [1、理赔方式](#)
- [2、理赔材料](#)
- [3、重要除外责任](#)
- [4、常见问题 Q&A](#)

一、境外救援流程

1、在境外如何拨打救援电话

请使用手机拨打+8675595511（“+”的输入方式为长按数字键0）；使用座机拨打时，请在8675595511前加拨当地国际长途接入码（通常为00，但也有个别国家稍有区别，建议您在拨打前向当地了解）

2、如何申请救援

如果您在旅游途中遇到意外或发生疾病，请直接拨打平安统一境外救援服务热线+8675595511，告知客服人员您所需要的服务，并提供您所在地详情、您的保单号。平安将有专属人员全程跟踪您的救援需求。

紧急救援服务不可视为替代当地政府的公共救援服务，当发生重大紧急情况时，为了得到最高效的救助，请**优先拨打当地急救电话**寻求救援，待紧急状况缓解，可立即拨打平安境外救援电话+8675595511，平安将竭诚为您服务。

3、救援服务介绍

*相应服务的费用额度和范围以产品保险条款和保险方案为准，**超出保险责任范围内的需自费。**

*救援公司电话协调并妥善安排相关服务，**不保证派遣专员至现场进行协助。**

(1) 境外紧急救援服务

平安人员全程跟踪服务进展，保证服务顺利开展。

服务	责任
医疗运送和送返	<p>1、医疗运送：救援服务机构的授权医生从医疗角度判断被保险人病情需要，且当地医院条件不能保证被保险人得到充分的救治时，救援服务机构将以事发地能够提供的最合适的方式安排医疗设备、运输工具及随行医护人员，将被保险人转运至授权医生认为更适当的医院接受治疗，救援公司将承担相应的运送费用。</p> <p>2、医疗送返：救援服务机构的授权医生从医疗角度认为有运送回国必要的，或经授权医生和被保险人的主治医生共同认定被保险人的病情或伤势已稳定且可以运送回国时，救援服务机构将安排被保险人运送回境内其常住地或距离其常住地最近的医院，救援公司将承担相应的运送费用。在此情况下，救援公司将尽量使用被保险人原先购买的返程票；返程票失效的，救援公司将收回处理。</p> <p>*平安、救援服务机构或其授权代表根据该被保险人身状况或治疗需要，并参考医生建议，有权决定运送和送返手段和运送目的地。运送和送返手段包括配备专业医生、护士和必要的运输工具。运输工具可能包括空中救护机、救护车、普通民航班机、火车或其他适合的运输</p>

	<p>工具。</p> <p>*不承担任何未经平安、救援服务机构或其授权代表批准并安排的运送或送返的费用。如果在紧急情况下，被保险人因身体状况不允许或其他客观原因无法通知救援服务机构，救援公司有权参照在相同情况下若由救援服务机构提供或安排服务所需要的合理的费用进行赔偿。</p>
遗体/骨灰送返	<p>被保险人因遭受主保险合同约定的保险事故导致被保险人在境外身故的，根据被保险人亲属的要求，救援服务机构或其授权代表根据事发当地实际情况并在不违反当地法律的情况下安排遗体保存或火化，且将被保险人之遗体或骨灰送返被保险人亲属指定的地点或被保险人的合法有效证件所载的住所地。</p> <p>遗体/骨灰送返服务所需费用包括尸体防腐、保存、火化、运输及骨灰盒等材料和服务费用，救援公司承担的此项费用总数最高以合同上载明的相应的服务限额为限。</p>
当地安葬/丧葬费	<p>被保险人因遭受主保险合同约定的保险事故导致被保险人在境外身故的，根据被保险人亲属的要求并在不违反当地法律的情况下，救援服务机构或其授权代表安排在事发当地安葬被保险人。救援公司承担安葬费用，最高给付金额以合同上载明的相应的服务限额为限。</p>
亲属前往处理后事	<p>被保险人因遭受主保险合同约定的保险事故导致被保险人于三十(30)天内旅途中身故的，根据被保险人亲属的要求，经救援服务机构许可，该被保险人的一名成年直系亲属可以前往被保险人身故地，救援公司负责承担该名亲属一套往返被保险人身故地与亲属所在地的普通航班经济舱机票、船票或火车票的费用以及实际支出的合理住宿费，最高以合同上载明的相应的服务限额为限。</p>
亲属慰问探访	<p>经救援服务机构的授权医生与主治医生共同认定被保险人在境外的预计住院时间超过八(8)日(不包括8日)，根据被保险人的要求，经救援服务机构许可，该被保险人的一名成年直系亲属可以前往被保险人住院地点探视，救援公司负责承担该名亲属一套往返普通航班经济舱机票或其他更经济的交通方式的费用以及实际支出的合理住宿费，最高以合同上载明的相应的服务限额为限。</p>
休养期的饭店住宿	<p>如经被保险人的主治医生和救援服务机构共同认为被保险人出院后因医疗上的需要应在当地休养，救援服务机构将安排该被保险人在出院后立即入住当地一间普通酒店以便其休养，救援公司负责承担酒店房间费用，最多补偿天数和每日费用限额于合同载明。</p>
紧急返回居住地国家	<p>当被保险人境内的直系亲属身故时，如被保险人在中国境外旅行途中(不包括移民)且需要紧急返回居住地国家时，救援服务机构将安排其返程，救援公司负责承担因此而产生的一张单程经济舱机票费用。</p>
安排并支付未成年子女回国	<p>如果被保险人因遭受主保险合同约定的保险事故导致随行未满十八周岁(含)之未成年子女无人照料，救援服务机构安排被保险人未成年子女搭乘普通航班经济舱经最短路径返回中国境内，救援公司负责承担一张单程经济舱机票的费用，但被保险人原有机票应交由救援公司处理。必要时，救援服务机构将安排护送人员护送该未成年子女回国并由救援公司负责承担相应的费用。</p>

(2) 境外医疗救援服务

对于不属于平安保障范围内的住院担保/垫付需求，本着缓解客户燃眉之急的原则也可支持住院担保/垫付服务，但需被保险人或其法定代理人签署承诺函，保证后续向平安返还担保/垫付款项。

服务	责任
住院医疗费用的担保/垫付及电话医学咨询服务	<p>1、住院医疗费用担保/垫付：当被保险人在中国境外旅行时因遭受主保险合同约定的保险事故需要住院治疗时，救援服务机构在接到平安授意后，将在被保险人所持有合同的保险责任和保险金额范围内为被保险人住院期间的医疗费用提供担保或垫付。</p> <p>2、电话医学咨询：当被保险人在中国境外旅行时，如身体不适或遇到紧急医疗状况，可拨打救援服务机构电话得到救援服务机构医生的医疗咨询服务。</p> <p>* 电话医学咨询服务不应被视为电话诊疗、120 或 911 服务。</p>

4、常见问题 Q&A

Q1 就医后无法正常走动但要回国怎么办？

A1 通过治疗评估后，我们可协调包括救护车、救护飞机、医护人员、医疗设备以及药品等转运您回居住地。

Q2 境外遭遇紧急情况同行未成年子女无人照料怎么办？

A2 我们可以帮助被保险人安排其无人照料的随行子女回国至其居住地。

Q3 境外遭遇紧急情况举目无亲怎么办？

A3 若您在境外的预计住院时间超过八（8）日（不包括 8 日），我们可协助您的直系亲属前往境外所在医院探访，并且为他们安排当地住宿。

Q4 旅行期间若不幸身故怎么办？

A4 我们可安排被保险人的遗体或骨灰从身故地转送至其居住地。

Q5 境外出险住院医疗费用怎么办？

A5 您产生的医疗费用可使用垫付服务，您无需额外支付。

5、大使馆信息：

您可在中国外交部官方网站查询所需使馆信息：

http://www.fmprc.gov.cn/web/zwjg_674741/zwsg_674743/yz_674745/

二、境外理赔流程：

1、理赔方式

如遇紧急情况，请立刻拨打平安全球服务电话：
+86-755-95511，平安竭诚为您服务。

其他情况，您可扫描右方二维码通过在线理赔小程序报案，
轻松实现在线理赔。



2、理赔材料

通用理赔材料

- (1) 保单号；
- (2) 被保险人身份信息、银行卡信息；
- (3) 被保险人护照出入境记录。

单项理赔材料-人身意外类

险种	责任	所需理赔材料
平安境外旅游 意外伤害保险	意外身故责任	1. 公安部门或医疗机构出具的被保险人死亡证明书。若被保险人为宣告死亡，保险金申请人应提供人民法院出具的宣告死亡证明文件。 2. 户籍注销证明
	意外伤残责任	二级以上（含二级）或保险人认可的医疗机构或司法鉴定机构出具的伤残鉴定诊断书
平安个人境外 旅游意外伤害 保险	意外身故责任	1. 公安部门或医疗机构出具的被保险人死亡证明书。若被保险人为宣告死亡，保险金申请人应提供人民法院出具的宣告死亡证明文件。 2. 户籍注销证明
	意外伤残责任	二级以上（含二级）或保险人认可的医疗机构或司法鉴定机构出具的伤残鉴定诊断书
平安境外工作 意外伤害保险 (A款)	意外身故责任	1. 公安部门或医疗机构出具的被保险人死亡证明书。若被保险人为宣告死亡，保险金申请人应提供人民法院出具的宣告死亡证明文件。 2. 户籍注销证明
	意外伤残责任	二级以上（含二级）或保险人认可的医疗机构或司法鉴定机构出具的伤残鉴定诊断书
平安境外留学 意外伤害保险	意外身故责任	1. 公安部门或医疗机构出具的被保险人死亡证明书。若被保险人为宣告死亡，保险金申请人应提供人民法院出具的宣告

		死亡证明文件。 2. 户籍注销证明
	意外伤残责任	二级以上（含二级）或保险人认可的医疗机构或司法鉴定机构出具的伤残鉴定诊断书
平安个人交通工具意外伤害保险	交通工具意外身故责任	1. 公安部门或医疗机构出具的被保险人死亡证明书。若被保险人为宣告死亡，保险金申请人应提供人民法院出具的宣告死亡证明文件。 2. 户籍注销证明。 3. 由承运人出具的意外事故证明
	交通工具意外伤残责任	1. 二级以上（含二级）或保险人认可的医疗机构或司法鉴定机构出具的伤残鉴定诊断书。 2. 由承运人出具的意外事故证明
平安附加自驾游意外伤害保险	自驾游意外身故责任	1. 公安部门或医疗机构出具的被保险人死亡证明书。若被保险人为宣告死亡，保险金申请人应提供人民法院出具的宣告死亡证明文件。 2. 户籍注销证明
	自驾游意外伤残责任	二级以上（含二级）或保险人认可的医疗机构或司法鉴定机构出具的伤残鉴定诊断书
平安附加境外旅行医疗费用补偿保险（A款）	意外医疗责任	医疗机构出具的病历、诊断证明等医疗证明以及医疗费用原始凭证
平安附加境外旅行住院津贴保险	住院津贴	医院出具的病历记录、诊断书、住院证明、出院小结和结算清单等相关证明文件
平安附加旅行期间急性病身故或全残保险	急性病身故	事故发生地使领馆出具的包含死亡原因的书面证明材料。若当地无使领馆，需提供其他有效死亡证明
	急性病全残	二级以上（含二级）或保险人认可的医疗机构或司法鉴定机构出具的伤残鉴定诊断书

单项理赔材料-责任类

险种	责任	所需理赔材料
----	----	--------

平安境外旅行附加个人责任保险	个人责任	<ol style="list-style-type: none"> 1. 受害人向被保险人提出索赔的相关材料; 2. 造成受害人人身伤害的, 应包括: 受害人的病历、诊断证明、医疗费等医疗原始单据; 受害人的人身伤害程度证明: 受害人伤残的, 应当提供具备相关法律法规要求的伤残鉴定资格的医疗机构出具的伤残程度证明; 受害人死亡的, 公安机关或医疗机构出具的死亡证明书; 3. 造成受害人财产损失的, 应包括: 损失、费用清单; 4. 被保险人与受害人所签订的赔偿协议书或和解书; 经判决或仲裁的, 应提供判决书或仲裁裁决文书
----------------	------	--

单项理赔材料-财产类

险种	责任	所需理赔材料
平安附加境外旅行票证损失保险	旅行票证损失	<ol style="list-style-type: none"> 1. 当地公安部门或警察局出具的报案证明、书面证明文件, 或法院关于第三方抢劫、盗窃的判决书; 2. 重置旅行票证的费用发票/收据的原件或其他有效证明材料; 3. 额外支出的交通费用及酒店住宿费用的发票/收据的原件或其他有效证明材料。
平安附加境外旅行托运行李损失保险	托运行李损失	<ol style="list-style-type: none"> 1. 财产损失清单, 行李物品的购买发票原件或其他有效的购货凭证; 2. 运输机构出具的关于遗失或损坏的书面证明文件
平安附加境外旅行期间家庭财产保险	旅行期间家庭财产损失	<ol style="list-style-type: none"> 1. 事故证明书; 2. 财产损失清单和发票 (或其他保险人认可的财产证明)
平安旅行附加银行卡、支票盗抢保险	银行卡、支票盗抢损失	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公安机关出具的立案证明及其他相关证明材料; 2. 发行机构出具的载有因丢失、盗窃、抢劫和抢夺发生的银行卡或支票提款或刷卡记录的对账单
平安附加境外旅行随身行李损失保险 (A款)	随身行李损失	<ol style="list-style-type: none"> 1. 财产损失清单, 行李物品的购买发票原件或其他有效的购货凭证; 2. 有关责任方或政府管理部门出具的事故和损失书面证明文件; 3. 公安部门或警察局出具的报案证明、书面证明文件, 或法院对第三方盗窃实施的判决书

单项理赔材料-出行不便类

险种	责任	所需理赔材料
平安附加境外旅行托运行李延误保险	托运行李延误	<ol style="list-style-type: none"> 1. 承运人出具的托运行李的手续证明; 2. 承运人出具的关于行李延误时间及原因的书面证明
平安附加公共交通工具延误保险(A款)	交通工具延误	<ol style="list-style-type: none"> 1. 被保险人的交通票据原件或其他有效证明材料,包括机票、登机牌、船票等; 2. 承运人出具的关于延误和延误时间的正式书面证明文件。
平安预定旅行取消费用损失保险	列明原因旅行取消费用损失	<ol style="list-style-type: none"> 1. 被保险人所支付且无法退回的旅行费用及相关手续费的原始票证; 2. 若被保险人或其近亲属因意外伤害导致伤残、死亡或住院医疗,或突发严重急性病、骨折的,还需提供公安局或其认可的医院出具的身故证明或县级以上医院出具的病历、诊断证明等医疗证明以及家庭成员关系证明; 3. 若被保险人或配偶发生妊娠的,还需提供释义医院出具的医疗证明; 4. 若被保险人遭受劫持、或其家庭财产遭受自然灾害或第三方犯罪行为导致严重的财产损失的,还需提供公安、消防部门等有关部门出具的事故证明
平安附加旅行期间绑架及非法拘禁保险	绑架拘禁	公安机关出具的被保险人遭绑架或非法拘禁证明以及遭绑架或非法拘禁天数证明。若为境外出险,还需提供中国驻当地使领馆出具的证明,当地无领事馆的无需提供。
平安附加旅行延期逗留费用补偿保险	旅行延期逗留	<ol style="list-style-type: none"> 1. 被保险人的旅行交通票据(如机票、车票等)、酒店住宿票据、旅游团费单据等旅行凭证,须提交复印件并提供原件或其他有效证明材料以查验; 2. 因延期逗留新增费用的单据原件或其他有效证明材料; 3. 发被保险人或其随行的家庭成员发生意外伤害事故且经医生诊断需要接受住院治疗,或罹患疾病的,需提供县级以上医院出具的病历、诊断证明等医疗证明
平安附加境外学业中断学费补偿保险	学业中断学费补偿	<ol style="list-style-type: none"> 1. 就读学校出具的退学证明、已缴纳但无法退还的学费的证明; 2. 若发生保险事故家庭成员身故的,须提供: 1. 被保险人或其家庭成员的户籍注销证明或其他相关类似证明、身份证件; 2. 公安部门或医疗机构出具的死亡证明; 3. 若发生保险事故:因遭受主险约定的意外伤害事故或突发急性病,导致连续住院超过三十天或由于医疗原因被校方及相关政府当局送返回境内的,须提供医院出具的病历记录、诊断书、住院证明等能相关证明文件;

3、重要除外责任(全量内容请以产品对应条款为准):

(1) 平安境外旅游意外伤害保险

因下列原因造成被保险人身故、伤残的，保险人不承担给付保险金责任：

- (一) 被保险人妊娠、流产、分娩、疾病、药物过敏、中暑、猝死；
- (二) 被保险人进行赛马、各种车辆表演、车辆竞赛、特技表演；
- (三) 被保险人进行滑翔翼及跳伞活动。

(2) 平安境外旅行附加个人责任保险

下列原因造成的损失、费用和责任，保险人不承担赔偿责任：

(一) 被保险人的生产、经营、商业、职业、职务行为，以及被保险人提供的产品或服务。

对于下列各项损失、责任和费用，保险人不承担赔偿责任：

(一) 被保险人对其直系亲属、与被保险人有抚养或赡养关系者、雇主、雇员的人身伤亡、财产损失的责任。

(二) 被保险人所拥有、饲养、照管的动物造成的人身伤亡、财产损失。

(三) 被保险人因拥有、管理或使用各种机动车、电瓶车、电动自行车、船、飞行器导致的责任。

(四) 被保险人在其国籍所在的或其拥有永久居留资格的国家或地区期间发生的保险事故，保险人不承担赔偿责任。

(3) 平安附加个人自驾游意外伤害保险

保险人不承担赔偿责任：被保险人驾驶或者乘坐的交通工具不是本合同所指的“自驾车”；

(4) 平安附加公共交通工具延误保险(A款)

保险人不承担赔偿责任：公共交通工具于原定出发时间2小时之前(包括2小时)被取消的；

(5) 平安附加境外旅行票证损失保险

保险人不承担赔偿责任：旅行票证在由旅行社导游或领队保管期间发生的损失；

(6) 平安附加境外旅行期间家庭财产保险

下列财产不在保险财产范围以内：

(一) 金银、首饰、珠宝、货币、有价证券、票证、邮票、古玩、文件、账册、技术资料、图表、动植物、数据以及其他无法鉴定价值的财产。

(二) 机动车辆(及其附件)、摩托车、船、发动机或其他运输工具。

(三) 移动电话(或称手机、蜂窝电话)、手提电脑(或称手提便携式电脑、笔记本电脑)或个人商务助理设备(或称掌上电脑、PDA)。

(7) 平安附加境外旅行随身行李损失保险(A款)

下列损失，保险人不承担赔偿责任：

(一) 易碎或易破物品的损坏，如玻璃或水晶等；

(二) 古董、字画、艺术品、金银、珠宝、首饰、饰品、现金、债券、票据、印花、息票、地契、股票、文件、图章、旅行证件损失；

(三) 放置于无人看管的车辆内的物品遭到无明显暴力痕迹的偷窃导致的损失；

(四) 移动电话、手提电脑、掌上电脑以及数码产品的损失；

(8) 平安附加境外旅行托运行李损失保险

下列损失，保险人不承担赔偿责任：

(一) 易碎或易破物品的损坏，如玻璃或水晶等；

(二) 古董、字画、艺术品、金银、珠宝、首饰、饰品、现金、债券、票据、印花、息票、地契、股票、文件、图章、旅行证件损失；

(三) 移动电话、手提电脑、掌上电脑以及数码产品的损失;

(9) 平安附加境外旅行医疗费用补偿保险 (A 款)

下列情形发生的医疗费用, 保险人不承担给付保险金责任:

(一) 被保险人旅行的目的就是寻求或接受医疗;

下列医疗费用, 保险人不承担给付保险金责任:

(一) 既往症及其并发症、精神病、性传播疾病、感染艾滋病病毒或患艾滋病、遗传性疾病、先天性疾病或缺陷、先天性畸形造成的医疗费用;

(二) 中草药、中药材或传统中医治疗, 传统中医治疗包括但不限于脊椎指压治疗、足科治疗、营养师治疗、理疗、针灸、整骨治疗;

(10) 平安附加境外旅行住院津贴保险

下列情形下发生的损失、费用, 保险人不承担赔偿责任:

(一) 被保险人旅行的目的就是寻求或接受医疗;

(11) 平安附加旅行期间绑架及非法拘禁保险

下列情形下发生的绑架或非法拘禁, 保险人不负责赔偿。

(一) 被保险人开始旅行前, 国家旅游局已就其旅游目的地或中转地发出旅游警告, 且该警告涉及恐怖活动、罢工、暴乱以及其他社会治安问题。

(12) 平安附加旅行期间急性病身故或全残保险

下列情形下, 被保险人身故或全残的, 保险人不承担给付保险金责任:

(一) 被保险人旅行的目的就是寻求或接受医疗;

(13) 平安个人交通工具意外伤害

因下列原因造成被保险人身故、伤残或医疗费用支出的, 保险人不承担给付保险金责任:

(一) 被保险人从事高风险运动或参加职业或半职业体育运动;

4、常见问题 Q&A

Q1 一定要开纸质版发票才能证明发生费用吗?

A1 客户提供费用证明即可, 不一定需实体票据(电子截图、刷卡记录均可)。

Q2 在人离开的期间, 行李放在车内被偷了能够赔偿吗?

A2 无人看管的车辆遭遇了明显暴力破坏痕迹的随身行李损失可以赔偿。

Q3 身份证丢了可以赔吗?

A3 客户境外因保险事故丢失的证件均可赔付办证费用。