

## - 重要提醒 -

尊敬的客户您好，感谢您购买平安境内险产品，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！

境内紧急救援电话

**95511 转 9**

理赔入口



## - 详细指引 -

### 一、境内救援流程

- [1、在境内如何拨打救援电话](#)
- [2、如何申请救援](#)
- [3、救援服务介绍](#)
- [4、常见问题 Q&A](#)

### 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、境内救援流程

### 1、在境内如何拨打救援电话

请拨打全国统一热线 95511 转 9 获得救援。

### 2、如何申请救援

如果您在旅游途中出现保险事故，请直接拨打平安服务热线 **95511 转 9**，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 95511 转 9，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。**

服务	责任
紧急医疗转运或送返	救援服务机构的授权医生从医疗角度认为被保险人病情需要，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。 <b>*救援公司医生及被保险人主治医师有权针对被保险人伤病情况做出专业的转运送返安排及判断是否有必要安排医疗护理人员。</b>
遗体/骨灰送返、 丧葬安排	若被保险人不幸遭受保险条款约定的保险事故而致身故，救援公司承担保险责任内事发当地的火化、安葬费用，或者运送遗体、骨灰返回境内常住地的费用。 丧葬安排费用包含：尸体防腐、保存、火化、运输及骨灰盒等材料和服务费用。
亲属前往探访、 处理后事	因遭遇保险条款约定的保险事故导致被保险人在当地接受治疗时连续住院时间七天(含)以上而需其亲属前往探视或因遭遇保险条款约定的保险事故致其身故需要其亲属前往事发地办理善后，救援公司可代为安排该被保险人的一位成年直系亲属从国内到被保险人入住医院探望或前往事发地办理善后，协助安排 <b>往返机票（经济舱）</b> 及安排 <b>当地住宿</b> 并承担相关费用。
境内住院垫付及 电话医学咨询	被保险人发生保险条款约定的保险事故时，救援公司可协助推荐当地医院供选择，当被保险人费用不足时救援公司可为被保险人提供住院

	期间医疗费用的担保/垫付和电话医疗咨询服务。 垫付结束后，由救援公司代被保险人向平安申请理赔。 <b>*担保垫付金额需在保险方案规定的保障额度内。</b> <b>*电话医学咨询服务不应被视为电话诊疗、120 或 911 服务。</b>
--	--

## 4、常见问题 Q&A

### Q1 境内遭遇紧急情况举目无亲怎么办？

**A1** 若您在境内的预计住院时间超过七天(含)以上，我们可协助您的直系亲属前往所在医院探访，并且为他们安排当地住宿。

### Q2 旅行期间若不幸身故怎么办？

**A2** 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。

### Q3 境内出险住院医疗费用怎么办？

**A3** 您产生的医疗费用可使用垫付服务，您无需额外支付。

## 二、理赔流程：

### 1、理赔方式

如遇紧急情况，请立刻拨打平安服务电话：**95511 转 9**，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) 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

#### 单项理赔材料-人身意外类

险种	责任	所需理赔材料
平安旅行意外伤害保险	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
	意外医疗责任	释义医院出具的医疗证明和医疗费用原始凭证
平安旅行附加住院津贴保险	住院津贴责任	释义医院出具的病历和住院证明
平安个人酒店住宿意外伤害保险	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 3. 被保险人的酒店住宿票据 4. 酒店出具的说明意外事故发生在酒店经营场所范围内的证明
	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. 被保险人的酒店住宿票据 3. 酒店出具的说明意外事故发生在酒店经营场所范围内的证明
平安附加旅行期间急性病身故或全残保险	急性病身故	公安部门或医疗机构出具的被保险人死亡证明书，以及被保险人的户籍注销证明
	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
平安附加交通工具意外身故保险	交通意外身故	承运人或公安部门出具的交通工具意外事故证明
平安附加高原反应意外伤害保险	意外身故保险责任	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
	意外医疗责任	释义医院出具的医疗证明和医疗费用原始凭证

平安附加高风险运动意外伤害保险	意外身故保险责任	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 户籍注销证明</li> <li>3. 被保险人与高风险运动的组织方签订的运动合同或相关凭证如门票</li> <li>4. 高风险运动的组织方或公安部门出具的事故证明</li> </ol>
	意外伤残责任	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>2. 被保险人与高风险运动的组织方签订的运动合同或相关凭证如门票</li> <li>3. 高风险运动的组织方或公安部门出具的事故证明</li> </ol>
平安附加个人自驾游意外伤害保险	意外身故保险责任	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 户籍注销证明</li> </ol>
	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

#### 单项理赔材料-责任类

险种	责任	所需理赔材料
平安旅行附加个人责任保险	个人责任	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 受害人向被保险人提出索赔的相关材料；</li> <li>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；</li> <li>3. 造成受害人财产损失的，应包括：损失、费用清单；</li> <li>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</li> </ol>

#### 单项理赔材料-财产类

险种	责任	所需理赔材料
平安旅行附加行李物品和旅行证件损失保险	行李物品和旅行证件损失	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 财产损失清单，单件价格超过人民币1000 元的物品的购货发票原件</li> <li>2. 重新补办旅行证件的成本、手续费的费用</li> </ol>

		单据 3. 发生第三方盗窃、抢劫案件的，警方出具的报案证明 4. 合法经营的承运人、酒店作为财产保管方出具签章的书面证明文件，包含对事故的原因、经过、损失情况的证明
--	--	--

### 单项理赔材料-出行不便类

险种	责任	所需理赔材料
平安个人旅行航班延误保险	航班延误责任	1. 被保险人的登机牌 2. 航空公司出具的关于延误或航班取消,以及延误时间的证明材料

### 3、重要除外责任（全量内容请以产品对应条款为准）：

#### （1）平安旅行意外伤害保险条款

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）被保险人妊娠、流产、分娩、疾病、药物过敏、中暑、猝死；
- （二）被保险人未遵医嘱，私自服用、涂用、注射药物；
- （三）被保险人从事高风险运动或参加职业或半职业体育运动。
- （四）因椎间盘突出和突出造成被保险人支出的医疗费用；
- （五）营养费、康复费、辅助器具费、整容费、美容费、修复手术费、牙齿整形费、牙齿修复费、镶牙费、护理费、交通费、伙食费、误工费、丧葬费。

#### （2）平安旅行附加行李物品和旅行证件损失保险条款

下列各项损失不在本附加保险合同的保险责任范围内：

- （一）金银珠宝、首饰、水晶及其制品、玻璃及其制品、现金、证券、票据、信用卡、代币卡、文件资料、动物、植物、食品饮料、家具、古董、古玩的损失。
- （二）用于商业活动的物品或样品的损失。
- （三）移动电话（或称手机）、手提电脑（或称笔记本电脑、平板电脑）、游戏机、移动影音设备（包括但不限于 i-pod、i-touch、MP3/MP4/MP5 播放机）、GPS 商务助理设备（或称 PDA）等用于商用和娱乐的电子设备的损失。
- （四）不影响使用功能的外表刮痕和凹痕的损失。
- （五）机动车辆及其附件、船舶、飞机或其他运输工具的损失。
- （六）对于单件损失超过人民币 1000 元但被保险人无法提供购货发票原件的物品。

#### （3）平安个人旅行航班延误保险条款

- （一）被保险人在预订航班或投保时就已经知道或合理推断应该知道可能发生保险单载明的时间或更长时间延误、或航班取消的情形；
- （二）原预定航班于起飞时间 2 小时之前（包括 2 小时）被取消的；

#### （4）平安附加高风险运动意外伤害保险条款

被保险人参加下列运动的，保险人不承担保险责任：

- (一) 任何职业体育运动，或任何设有奖金或报酬的运动；
- (二) 自行组织的活动，且未签订高风险运动合同的，但保险合同另有约定的不在此限；

#### **(5) 平安旅行附加住院津贴保险条款**

因下列原因造成被保险人住院治疗的，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。
- (二) 椎间盘膨出或突出症、性病；
- (三) 既往症；
- (四) 不孕不育治疗、人工受精、怀孕、分娩（含难产）、流产、堕胎、节育（含绝育）、产前产后检查以及由以上原因引起之并发症；
- (五) 牙科治疗、整容、美容或修复、疗养、康复治疗、矫形、视力矫正手术。
- (六) 被保险人患艾滋病（AIDS）或感染艾滋病病毒（HIV呈阳性）期间；
- (七) 被保险人违背医嘱而执意进行旅行，或被保险人旅行的目的就是寻求或接受治疗。

## **4、常见问题 Q&A**

**Q1** 平安旅行意外伤害保险的保障范围有哪些？

**A1** 提供出行途中的意外身故及残疾、意外医疗保障。

**Q2** 保险起期能选当日吗？

**A2** 旅行意外险的保险起期一般最早只能是次日零时，详细以对应产品的投保界面为准。

**Q3** 旅游意外医疗如何理赔？

**A3** 您可扫描在线理赔二维码进行索赔，有任何疑问请拨打 95511 咨询。