

- 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

- 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>
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>

(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 境外遭遇紧急情况同行未成年子女无人照料怎么办？

A1 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。

Q2 境外遭遇紧急情况举目无亲怎么办？

A2 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。

Q3 旅行期间若不幸身故怎么办？

A3 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。

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，您可通过平安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
--	--------	---------------------------------------

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	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	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

3、重要除外责任:

(根据产品方案展示)

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。