

## 平安 e 家保运营规则

### 一、 契约规则

1. 投保年龄：出生满 28 天至 45 周岁，可续保至 80 周岁。
2. 投保人要求：需为有民事行为能力的自然人；投保人须为主被保险人。
3. 被保险人与投保人关系须为家庭成员，目前仅限父母、配偶、子女。但投保时，无需提供关系证明。
4. 保单投保人数：最低 3 人起，最高不限。
5. 职业限制：要求为 1-3 类职业，具体详见后面的《职业分类表》。
6. 地域限制：北京、上海、天津、广东、深圳、江苏、浙江、辽宁（除大连）等设有分支机构的地区。  
被保险人的常住地需在上述地区。但若客户已经投保，那么全国范围内就医，我们还是可以正常赔付的，但需将理赔材料寄送到上海后援中心。
7. 一张保单下，所有被保险人只能选择同一个保障计划；同一被保险人在一个保单年度，只能购买一次。
8. 缴费方式：年交。
9. 线上投保，在线承保并出具电子保单；不提供纸质保单。
10. 投保了其他费用补偿型产品，也可以投保平安 e 家保。若被保险人已从其它途径（包括社会医疗保险、公费医疗、工作单位、本公司在内的任何商业保险机构等）获得赔付，我司将扣除其他途径已获得的补偿再进行赔付。

### 二、 核保规则

1. 免体检，无人工核保，仅健康告知；

## 2. 健康告知内容：

### 投保人确认所有被保险人没有以下情况：

1. 被保险人过去两年内投保人身保险或健康保险时，被保险公司拒保、延期、加费或者附加条件承保。
2. 被保险人目前从事高危职业，工种不属于《平安 e 家保职业表》中所列种类。
3. 被保险人过去一年内有健康检查结果异常（如血液、超声、影像、内镜、病理检查）；过去五年曾住院（包括疗养院、康复医院等医疗机构）。
4. 被保险人目前或过往患有下列疾病或症状：良/恶性肿瘤、脑、神经系统及精神方面疾病，心血管、呼吸系统、消化系统、泌尿系统、内分泌、血液系统疾病，骨骼、肌肉、结缔组织疾病，五官科疾病、原因不明的发热、消瘦（体重一年内下降超过 5 公斤）、职业病、酒精中毒、其他药品中毒、智能障碍、五官/脊柱/胸廓/四肢/手指/足趾缺损/畸形或功能障碍。
5. 被保险人曾有药物滥用或服用毒品。
6. 18 周岁及以上女性被保险人：目前或既往怀孕及生产期间有蛋白尿、血尿、高血压、糖尿病等合并症；曾有阴道不规则流血、乳房肿块、溢乳、腋下淋巴结肿大、乳腺增生或纤维瘤、其他乳腺疾病；曾有子宫肌瘤、内膜异位症、子宫颈上皮不典型增生、卵巢囊肿、畸胎瘤。
7. 2 周岁以下被保险人：出生时体重低于 2.5 公斤，有早产/窒息/发育迟缓/脑瘫。

**投保人应在对所有被保险人健康/职业状况充分了解的基础上履行如实告知义务。投保人承诺完全知晓所有被保险人健康/职业状况。若被保险人健康/职业状况与上述告知内容不符：（1）本公司有权不同意承保。（2）若发生保险事故，本公司不承担赔偿或给付保险金的责任，并有权不退还保险费。**

## 三、 保全规则

1. 通过一账通登陆健康险官网支持保全项目：查询变更记录、变更联系信息、变更理赔账号、保单退保、转账失败调整、加入、减人。
2. 本产品无犹豫期；
3. 退保费用：未到期净保险费 = 净保险费 × ( 1 - 保险经过日数/保险期间的日数 )，经过日数不足 1 日的按 1 日计算。净保险费指投保人所支付的保险费扣除每张保险单平均承担的本公司各项费用( 含营业费用、代理费、各项税金、保险保障基金等 ) 后的余额。净保费 = 保费 × ( 1 - 25% )。
4. 每个保单年度内不允许变更保障计划。
5. 减人：保单生效后，若投保人需要减少被保险人，可登陆一账通后，在“健康险分页-）保单管理-）减

少被保险人”菜单下，按提示进行自助申请。

注意事项：

- 1) 只能申请减少连带被保险人，若投保人（主被保险人）需要减人，应申请“解除合同”；
- 2) 按本保险规定，减少被保险人后，保单剩余的在保人数不能少于3人；
- 3) 投保人需要提供本人的账户信息用以接收退保款项。

6. 加人：保单生效后，若指投保人需要增加新的被保险人，可登陆一账通后，在“健康险分页-）保单管理-）增加被保险人”菜单下，按提示进行自助申请。

注意事项：

- 1) 新增成员需要填写健康告知，经公司审核通过，并完成缴费后方可生效；
- 2) 缴费方式使用账号进行扣款的，需要提供投保人的账号信息用以支付保费，若30日内未缴费成功，则本次申请任务将自动作废。

7. 续保：

- 1) 第二年，需重新投保。保单到期前，系统会自动推送微信、短信、邮件等方式，提示客户进行续保操作。
- 2) 续保被保险人可取消等待期。
- 3) 不保证续保。

## 四、 理赔规则

### （一）微信理赔

每位被保险人当年度累计理赔金额未满3000元时，可通过微信申请在线理赔，免去递交材料烦恼。请关注“平安健康生活”公众微信号了解操作详情。

### （二）常规理赔流程

第一步：登陆平安健康险官网（<http://www.pingan.com>），下载理赔申请书并填写。

- 申请书上须有被保险人签名。
- 若多个被保险人一起申请，需每人分别填写理赔申请书。

下载路径：平安官网→平安保险→健康保险→服务中心→常用表格及文件→事后理赔医疗理赔申请书（双语）2014 版

第二步：准备材料：

1. 被保险人、申请人有效身份证件（复印件）
2. 新生儿或未成年人出险，需提供与申请人的关系证明（复印件）
3. 病历资料，包括诊断证明、病理及其他各项检查检验报告（原件）
4. 银行账户信息：包括开户行、户名、账号（复印件）
5. 申请授权第三方代为领取理赔金仅限于连带被保险人之间，并需同时提供双方身份证明材料复印件。授权双方需

在理赔申请书委托人、被委托人处签字。

6. 所能提供的与确认保险事故的性质、原因等有关的其它证明和资料（原件）
7. 当保险金作为被保险人遗产时，必须提供可证明合法继承权的相关权利文件（原件）

第三步：请将理赔申请书及理赔材料邮寄到如下地址（邮费由客户负担）：

邮寄地址	接收人	电话
上海市浦东新区上丰路 1288 号 2 号楼 3 楼	平安健康险上海理赔作业中心	021-38636792

### (三) 注意事项

1. 首次投保本保险或非连续投保本保险时，自本合同生效日起 30 日为等待期。连续投保或被保险人因遭受意外伤害事故进行治疗的无等待期。被保险人在等待期内发生疾病，无论治疗时间与本合同生效之日是否间隔超过 30 日，本公司不承担给付保险金的责任。
2. 以有社会保险身份参保，但未以社会医疗保险身份就诊并结算的，我们按照应赔付金额的 60%进行赔付。
3. 本险种有效期为 1 年，在投保前确诊的疾病我司不承担保险责任。

## 五、 发票

若客户投保后有打印发票需求，可通过专门的邮箱 [pub\\_health\\_online@pingan.com.cn](mailto:pub_health_online@pingan.com.cn) 或 95511-7

电话索取，总部契约保全室专人负责打印及寄送发票给客户；邮寄采用顺丰快递、到付方式。

## 六、 客户服务

1. 提供健康险网销产品专门的邮箱 [pub\\_health\\_online@pingan.com.cn](mailto:pub_health_online@pingan.com.cn)，客户可通过此邮箱进行咨询；  
客户也可以拨打 95511-7 电话咨询，如坐席无法在线答复，则受理为信息需求，转二线处理。
2. 投保成功后，查询保单方式：
  - 1) 承保后，若客户留存了电子邮箱，则发送电子保单到投保人的电子邮箱；
  - 2) 投保人可用一账通登陆平安官网查询保单信息；
  - 3) 投保人可以关注“平安健康生活”公众微信号，用一账通登陆后查询；
  - 4) 投保人使用投保时的手机号登陆“平安好医生 App”——在“我的保单”里面可以查看保单。
3. 直结结算：D 计划客户可享受。

## 七、 健康管理服务

1. 投保平安 e 家保后，18 岁及以上被保险人可免费成为“健行天下” (vitality lite) 会员。被保险人可通过关注公众微信号“平安健康生活”——健行天下，开始使用该计划。
2. 家庭医生：客户可手机下载安装平安好医生 app，通过 app，获得平安好医生提供的服务