

- 重要提醒 -

尊敬的客户您好，感谢您购买平安团体境外旅游险产品，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(不包括第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
平安境外旅行期间意外伤害保险	意外身故责任	1. 需提供公安部门、事故发生地使领馆或医疗机构出具的包含死亡原因的书面证明材料； 2. 被保险人的户籍注销证明。
	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
平安附加境外旅行医疗费用补偿保险	意外或疾病医疗	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
平安附加旅行住院津贴保险	意外或疾病住院津贴	医疗机构出具的病历记录、诊断书、住院证明、出院小结和结算清单等相关证明文件
	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-出行不便类

险种	责任	所需理赔材料
----	----	--------

<p>平安附加托运行李延误保险</p>	<p>行李延误</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 被保险人的交通票据证明, 包括机票、登机牌、船票等; 2. 承运人出具的托运行李的手续证明; 3. 承运人出具的关于行李延误时间及原因的证明材料。
<p>平安附加旅行缩短或中断费用补偿保险</p>	<p>旅行缩短或中断</p>	<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以查验; 2. 因旅行缩短或中断新增费用的单据原件, 旅行社出具的无法退还旅游团费的书面证明文件; 3. 发生保险事件第 (一) 款的, 需提供公安局或其认可的医疗机构出具的身故证明; 发生保险事件第 (二) (三) 款的, 需提供医疗机构出具的病历、诊断证明等医疗证明; 发生保险事件第 (五) 款的, 需提供财产损失清单; 发生保险事件第 (六) 款的, 需提供当地警方出具的证明。
<p>平安附加预定行程变更费用补偿保险</p>	<p>行程变更</p>	<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、旅游团费单据等有效旅行凭证; 2. 被保险人办理旅行变更的证明文件、费用单据原件; 对于无法退回的费用, 应提供旅行合同和旅行社出具的已支付未使用但无法退回费用的证明; 3. 发生第二条保险责任第 (一) 情形的, 需提供公安局或其认可的医疗机构出具的身故证明; 发生第二条保险责任第 (二)、(三) 情形的, 需提供医疗机构出具的病历、诊断证明等医疗证明; 发生第二条保险责任第 (六)、(七) 情形的, 需提供公安机关出具的立案证明; 发生第二条保险责任第 (八) 情形的, 需提供财产损失清单; 发生第二条保险责任第 (九) 情形的, 需提供航空公司或交通工具承运人出具的延误或取消证明。

单项理赔材料-财产类

险种	责任	所需理赔材料
平安附加旅行期间家庭财产保险	财产损失	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,包括但不限于刷卡记录,网络购买记录等)； 3. 被保险人的旅行交通票据(如机票、车票等)、酒店住宿票据、旅游团费单据等有效旅行凭证。
平安附加旅行随身行李损失保险	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；
平安附加旅行票证损失保险	票证损失	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或收据原件； 3. 额外支出的交通费用及酒店住宿费用的发票或收据原件。
平安附加旅行期间个人钱财损失保险	钱财损失	1. 被保险人的现金、旅行支票、汇票的来源证明(如兑换单等)； 2. 酒店管理部门、公安部门或警察局出具的书面证明文件。
平安境外旅游附加签证拒签补偿保险	签证拒签	1. 被保险人支付签证费用的交付凭证； 2. 由签证签发机构出具的被保险人被拒签的证明材料,如护照签证页、拒签通知等。

3、重要除外责任（全量内容请以产品对应条款为准）：

（1）平安境外旅行期间意外伤害保险条款

第六条 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）投保人的故意行为；
- （二）被保险人自致伤害或自杀，但被保险人自杀时为无民事行为能力人的除外；
- （三）因被保险人挑衅或故意行为而导致的打斗、被袭击或被谋杀；
- （四）被保险人发生疾病、药物过敏、中暑、猝死；
- （五）被保险人未遵医嘱，私自服用、涂用、注射药物；
- （六）核爆炸、核辐射或核污染；
- （七）被保险人犯罪或拒捕；
- （八）被保险人从事高风险运动或参加职业或半职业体育运动。

第七条 被保险人在下列期间或情形下遭受伤害导致身故、伤残的，保险人也不承担给付保险金责任：

- （一）被保险人发生意外伤害事故时，其所在国家或地区处于战争、军事行动、

暴动或武装叛乱期间；

(二) 被保险人醉酒或受毒品、管制药物的影响期间；

(三) 被保险人酒后驾车、无有效驾驶证驾驶或驾驶无有效行驶证的机动车期间；

(四) 被保险人接受包括美容、整容、整形手术在内的任何手术期间；

(五) 被保险人从事或参与恐怖主义活动、邪教组织活动；

(六) 被保险人置身于任何飞机或空中运输工具期间（以乘客身份搭乘民用或商业航班者除外）；

(七) 被保险人置身于保险单载明承保的地域范围以外的国家或地区期间。

(2) 平安附加境外旅行医疗费用补偿保险条款

第三条 主保险合同项下的各项责任免除仍然适用于本附加险。

第四条 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) 被保险人违背医嘱而进行旅行；

(二) 被保险人旅行的目的就是寻求或接受医疗；

(三) 根据被保险人的主治医生的意见，可以被合理延迟至被保险人返回境内后进行而被保险人坚持在境外进行的治疗或手术。

第五条 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) 非因意外伤害而进行的牙科治疗或手术的费用、任何原因导致的牙齿修复或牙齿整形的费用、以及对非自然牙进行的任何治疗费用；

(三) 非因意外伤害而进行的视力矫正的费用，以及因矫正视力而作的眼科验光检查的费用；

(四) 常规体检、预防性治疗、康复性治疗、心理治疗费用；

(五) 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；

(六) 美容手术、外科整形、等任何非必须紧急治疗的手术费用；

(七) 营养费用；

(八) 未取得当地医疗机构出具的医疗证明以及医疗费用原始凭证的费用。

(3) 平安附加旅行住院津贴保险条款

第四条 主保险合同项下的各项责任免除仍然适用于本附加险。

第五条 下列情形下发生的损失、费用，保险人不承担赔偿责任：

(一) 被保险人违背医嘱而进行旅行；

(二) 被保险人旅行的目的就是寻求或接受医疗；

(三) 被保险人因既往症及其并发症、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、先天性畸形而住院。

(4) 平安附加托运行李延误保险条款

第三条 下列原因导致的延误，保险人不承担赔偿责任：

(一) 行政行为或执法行为，包括但不限于被保险人的托运行李被海关或其他政府部门没收、扣留、隔离、检验或销毁；

(二) 被保险人的故意或过失行为。

第四条 被保险人无法提供托运行李延误和延误时间的证明材料。

第五条 非因被保险人出行而托运的行李，以及未办理托运手续的行李，不在本附加险的保障范围内。

(5) 平安附加旅行缩短或中断费用补偿保险条款

第四条 本附加保险合同不适用主保险合同项下的各项除外责任，但下列情况下发生的或下列原因直接或间接导致的损失，保险人不承担责任：

- (一) 无保险事件发生仅按照被保险人主观意愿缩短或中断旅行；
- (二) 被保险人的故意行为导致保险事件发生；
- (三) 被保险人在投保时就已经知道或合理推断应当知道保险事件已经发生或即将发生。

(6) 平安附加旅行期间家庭财产保险条款

第五条 下列原因造成的损失、费用，保险人不承担赔偿责任：

- (一) 投保人、被保险人及其家庭成员、家庭雇佣人员、暂居人员的故意或重大过失行为；
- (二) 战争、军事行动、暴动或武装叛乱；
- (三) 核辐射、核爆炸、核污染及其他放射性污染；
- (四) 地震、海啸，及其次生灾害；
- (五) 行政行为或司法行为。

第六条 下列损失、费用，保险人不负责赔偿：

- (一) 家用电器因或超电压、碰线、漏电、自身发热等原因所造成的自身损毁，但发生燃烧造成火灾的除外；
- (二) 保险标的因自身缺陷、变质、霉烂、受潮、虫咬、自然磨损，或保管不善所导致的损失；
- (三) 保险标的在保险单载明地址的房屋外遭受的损失，但安装在房屋外的空调器和太阳能热水器等家用电器的室外设备除外；
- (四) 间接损失。

第七条 每次事故免赔额（率）由投保人与保险人协商确定，并在保险单中载明。免赔额（率）内的损失、费用，保险人不承担赔偿责任。

(7) 平安附加旅行随身行李损失保险条款

第三条 下列原因导致的损失，保险人不承担赔偿责任：

- (一) 行政行为或司法行为，包括但不限于海关等政府当局的没收、扣留；
- (二) 被保险人的违法行为；
- (三) 自然磨损、折旧、虫蛀、发霉、腐烂。

第四条 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) 代币卡（包括信用卡、借记卡）、录制于磁带、记录卡、磁盘或其他类似设备上的数据的遗失；
- (四) 动物、植物或食品发生的损失；
- (五) 机动车辆（及其附件）、摩托车、船、发动机或其他运输工具损失；
- (六) 用于商业活动的物品损失；

- (七) 眼镜、隐形眼镜、助听器和假肢的遗失或损坏；
- (八) 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；
- (九) 运动器械在使用过程中遭受的损坏；
- (十) 数码产品损失，包括但不限于智能手机、数码相机、平板电脑、摄像机、笔记本电脑、MP3、MP4 等含有数码技术的电子产品；
- (十一) 间接损失、罚金、滞纳金；
- (十二) 任何原因未明的损坏或丢失；
- (十三) 免赔额内的损失。

(8) 平安附加旅行票证损失保险条款

第三条 下列损失、费用，保险人不承担赔偿责任：

- (一) 非为取得完成该次旅行所必需的旅行票证而发生的费用；
- (二) 旅行票证不明原因失踪导致的损失；
- (三) 旅行票证在由旅行社导游或领队保管期间发生的损失；
- (四) 被保险人在从事走私、违法贸易或违法运输的情况下发生的损失；
- (五) 非被保险人的旅行票证的损失；
- (六) 免赔金额内的损失。

(9) 平安附加旅行期间个人钱财损失保险条款

第三条 保险人不承担下列各项损失、费用：

- (一) 由于汇兑、货币贬值等任何原因引起的钱财货币价值的改变；
- (二) 信用卡或代币卡的损失；
- (三) 免赔金额内的损失。

第四条 旅行支票遗失后，被保险人未及时向签发行在当地分支机构或代理机构办理挂失的，保险人不承担损失。

(10) 平安境外旅游附加签证拒签补偿保险条款

第三条 请注意以下情形，保险人不承担赔偿责任：

- (一) 被保险人为他人代办签证的；
- (二) 被保险人申请任何移民签证的；
- (三) 被保险人提供的签证的申请材料不属实、因违法记录或恐怖活动记录而被拒签；
- (四) 被保险人的旅行目的是为了非法移民或该旅行违反法律法规的规定；
- (五) 被保险人被要求与前往国驻华大使馆或领事馆官员会见，但被保险人未参加面谈；
- (六) 签证机构已经向被保险人退还签证费用；
- (七) 任何其他代办机构收取的手续费或代办费。