平安好福利——自助理赔操作指引



平安好福利—您的综合福利管家

平安好福利是平安养老险为优质客户提供的增值服务平台。平台上不仅可以体验平安的各类创新服务,更能让员工了解 公司福利,支持在线自助理赔,提高员工福利使用满意度!

自助理赔优势

- 理赔申请不受时间、场所限制,只要有网络及智能收集就可以申请。
- · 资料齐全,保险责任无争议,未抽调原件核查,理赔款可五日到账。
- · 平台还支持您实时查询案件处理进度、赔款、理赔通知书等信息。





节省员工理赔时效,提高员工满意度:极速理赔,随时随地,点一点,拍照上传即可。

行业内最成熟的自助理赔功能:



自助理赔*注意事项

★注意事项 必读★

- * 自助理赔仅适用于普通门急诊、普通住院;其它申请因涉及材料较多,请线下提交申请。
- * 同一保险年度多个就诊日期可一次性申请,申请日期按照最早就诊日期选填。
- · ★ 发票、病历,清单等资料请拍完整,清晰。
- · ★ 如遇"问题件",请在30日内处理,逾期系统将做自动撤件处理,后续如需报销,请重新提交申请。
- ★ 监管规定自助理赔抽检率5%-10%,如您的理赔案件状态为"待提交材料",请在短信所示截止日期前提 交发票原件及《自助理赔申请书》给我们。递交方式:1、投递进平安理赔箱或平安服务人员上门服务时提 <u>交;2、特殊情况,请先联系服务人员沟通处理。"</u>
- ★ 平安收到待核查案件资料后7个工作日内进行核查并支付理赔款。











一账通注册







★ 已有一账通账号的客户,请用一账通账号密码登录 ★ 注册中如遇问题,请联系95511人工客服或咨询企业专属服务人员答疑

申请流程——自助申请平台进入









申请流程——申请信息录入 (1/2)









- 选择时请注意滑动选择;
- 多张发票一起理赔请选择 最早的就诊日期

.

就诊人选择时,如出现相 同姓名,下方会显示该姓 名对应的保单的投保人及 主被保险人,以便明确对 应的保单。

申请流程——申请信息录入 (2/2)









就诊医院选择用于信息数 据收集,实际赔付医院以 保单协议约定为准。

.

.

.

- 若医院列表中无实际就诊 医院,建议先随便选择一 家进行"下一步"
- 就诊医院选择时,请务必 地区定位名称使用"中 文",比如"上海市", 请勿"Shanghai",是无 法连带出医院的

申请流程——申请信息录入 (3/2)



蒋志勇 投保人为密码,主被保险人为蒋志勇







- 首次申请时系统自动 带出投保时告知信息, 否则需要申请人输入;
- 系统默认帐户名为申 请人,支持修改;
- 手机号、地址、银行 信息如有历史记录, 右侧会有下箭头,供 选择历史记录;
- 账户名要与银行的开 户人姓名一致。

下一步



申请流程——影像上传 (1/2)









申请流程——影像上传 (2/2)









重要信息遗漏; 医疗费用发票拍摄时 注意在框定范围内显 示发票全部内容,尤 其是发票号;

٠

 APP对图片格式有要 求,选择上传图片时 会自动校验提示,但 对图片大小无要求, 支持自动压缩。

申请流程——信息核对及提交(1/2)



提交前可选择 2 "快速申请"或 "普通申请"
・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
医疗费用明细清单/处方(1张)
医疗费用原始凭证(1%)
使速申请 (根据你签名侵权获取的信用信息,优先审批赔付)
○ 普通申请
又 我已经阅读并同意《反保验取诈提示》和《本人郑重声明》 相关信息。
★ 我已经调读并词意(信息效量及使用现代条数)相关信息。 电子签名认证服务由期三方认证公司提供;请签署本人姓名,并拍摄本人照片
信息确认并授权



选择"快速申请"确认 《反保险欺诈提示》《本 人郑重申明》《信息收集 及使用授权条款》信息后 点击信息确认并授权,进 入拍照身份认证环节。



申请流程——信息核对及提交 (2/2)









- 客户若第一次授权成功,只需做一次授权
 即可,再次申请无须
 授权直接进入快速通道;
- 申请提交成功后,将 收到短信提示。

【中国平安】尊敬的 , 您 20150729000084211号理赔申请已提 交成功,我司工作人员将尽快处理,谢 谢!





理赔记录查询 (1/2)



2	进入》 申请玎 列表》	后可看见 理赔案件 及案件状	记 的 态
•••••中国电信 4G	下午4:56	@ 1 💼 ,	
< 1	里赔记录		
自助理赔案件为申请号, 非 全部	非自助为案件号	时间筛选 🔺	
申请号:20170503000 就诊人姓名:刘慧 受理日期:2017-05-0	0278044 👔 03	助 已受理	
申请号: 20170815000 就诊人姓名: 周颖 受理日期: 2017-08-	05154487 [100 代办 已受理	
申请号:20170503000 就诊人姓名:刘慧 受理日期:2017-05-0	0278047 📔 03	助	
申请号:20170503000 就诊人姓名:刘慧 受理日期:2017-05-0	0278045 🚺	助已受理	
申请号: 20170503000 就诊人姓名: 刘慧	0278046 📔	助 已受理	



		在案件列	リ表中	点
件件 ************************************	4	击需要望	看的	案
		件		
中请信息 本次申请信息表書書表書書書書書書書書書書書書書書書書書書書書書書書書書書書書書書書書書	••••• 中国电信 4G	下午4:56	@ 1 💼	
초次曹靖委及集回业务選軍不興時分为多个案件、具体理題 理語信息 申请号: 201705030000278044 [13] 协议人姓名: 刘* 受理日期: 2017-05-03 武沙日期: 2017-03-02 影像资料: 查看影像 繁保学計: MC02000058589437 夏史理 シ	く 月	申请信息		
理歸信息 申请号: 20170503000278044 印	本次申请涉及保单因业务派 信息请点击各案件查看。	8程不同拆分为多个案件,	具体理赔	
申请号: 20170503000278044 (副) 就诊人姓名: 刘* 受理日期: 2017-05-03 就诊日期: 2017-03-02 影像资科: 查看影像 案件号: MC02000058589437 已受理 >	理赔信息			
航诊人姓名: 刻* 受理日期: 2017-05-03 就诊日期: 2012-03-02 影像资料: 查看影像 案件号: MC02000058589437 已受理 >	申请号: 201705030000	0278044 自助		
受理日期: 2017-05-03 就诊日期: 2012-03-02 影像资料: 查看影像 案件号: MC02000058589437 已受理 >	就诊人姓名: 刘*			
就诊日期: 2012-03-02 影像资料: 查看影像 案件号: MC02000058589437	受理日期: 2017-05-03			
影像资科: 查看影像 案件号: MC02000058589437 已受理 >	就诊日期: 2012-03-02			
案件号: MC02000058589437 已受理 >	影像资料:查看影像			
	案件号: MC02000058	589437	已受理〉	

理赔记录查询 (2/2)



Dé		若案件 原合显示 材料 期	⊧需要摄 详情页 受理网 交截止	交 面 点、 日
	●●●● 中国电信 4G	下午5:05	@ 1 🖿	
	<	申请信息		
	本次申请涉及保单因业务 信息请点击各案件查看。	流程不同拆分为多个	案件,具体理赔	
	理赔信息			
	申请号: 2017042800	00276643 自助		
	就诊人姓名: 刘*			
	受理日期: 2017-04-2	8		
	受理网点: 上海市常熟	路8号5000081室		
	收件人: 上海			
	联系电话: 021-34343434			
	就诊日期: 2012-03-04			
	影像资料: 查看影像			
	是否需要提交材料原件	‡: 是		
	材料递交截止日期: 20	017-06-17		
	案件号: MC0200005	8589230	待提交材料 >	
	理赔申请书		查看下载 >	





- 理赔记录中问题件置
 顶,其次是支付失败
 案件,剩余案件按照
 受理时间排序,最新
 申请的在最上端;
 可根据时间筛选理赔
 - 记录,两个选项"一 年以前、半年以前";





自助理赔转账——理赔申请时新增账户









申请人可修改账户信 息,点击账户名,系 统会自动带出申请人 和有连带关系的账户 名;

٠

- 如需转账的账户名不在上面可供选择的帐户名,可点击"添加新账户名"。
- 在账户名空格里填写, 点击"确认添加"
- 理赔款转账至非本人 账户需上传相应补充 资料(详见下页)。

下一步

自助理赔转账——理赔申请时转账至非本人账户



	出险人为成年人		
02	时进入	"授权	委
	托书"	页面	
・・・・・ 中国电信 4G	^{下午5:13} 授权委托书	7 Ø \$ 💼 ;	
为保证您的正常权益	,在填写前敬请详阅 《理	赔授权委托书》	
委托人信息			
姓名		王琰	
证件类型		身份证	
证件号码	1101051	97105070844	
受委托人信息			
姓名		测试二	
证件类型		身份证 >	
证件号码		请输入	
手机号		请输入	
	人就理脑事宣作为我的代现 ,	王人,领取本次理	
	签名确认		





٠

٠

"授权委托书"上**受** 委托人姓名即为账户 名,不可修改,证件 类型可点击选择,证 件号码和手机号由客 户自行填写,填写完 成后,点击"签名确 认" "授权委托书"填写

完成后,即进入拍照、 签名界面,应由**委托** 人拍照、签名。





银行信息修改——理赔结案前





3	
中国转动46 📔	الله من الم
く 原報行账 呆:	理唱信息 1245873998
新银行账号	
账户名	刻 守 >
银行账号	请输入银行账号
开户城市	北京市 北京市 >
开户行	成都報行(北京分行) >
请砷认账户 敦程赔鞋账	名与報行卡持有人一致,否则培导 不成功。
	砷认修改



- 如客户发现申请时银 行信息输入错误,可 通过修改功能进入修 改;
- 客户可以选择历史使
 用过的银行信息,也
 可输入新的号码;
- 但需注意,待核查案 件帐户名只能选申请 时上传过监护关系证 明或授权过的帐户所 有人,无添加新帐户 名功能。





	点击"支付失败"
2	进入账户信息修
	改页面
中国祥动46 🐸 🛢	Q 🧙 📶 💌 16:03
< :	理赔信息
原银行账 号: 1245	873998
新银行账号	
账户名	刘序 >
银行账号	请输入银行账号
开户城市	北京市 北京市 >
开户行	成都银行(北京分行) >
请砷认账户名与句 致理赔转账不成V	8行卡持有人一软,否则将导 A。
	砷认修改





٠

٠

误,点击"支付失败" 可进行修改; 若选择新增账户名, 但新账户名非本人且 未做过授权或未上传 过监护关系证明,需 重进行授权或上传监 护关系证明操作,完 成后,系统会重新进 行理赔款转账。





特定情况——问题件 (1/2)









特定情况——问题件 (2/2)









٠

- 若您的案件经我们理 赔人员初步审核后需 要补充信息,案件状 态会变为"问题件", 我们将通过短信、站 内信以及进入自助里 皮额时的弹窗提醒您 处理;
- 收到问题件通知短信
 后请于30天内处理,
 超过30天系统会自动
 撤件,到时请重新申
 请理赔。











书

THANK YOU

