

平安好福利APP平台 在线自助理赔操作指引（全国版）

Ping An Good Benefits APP
Online Claim Application Operational Guideline



【“平安好福利” APP介绍】



- “平安好福利” APP，移动互联平台创新服务新模式。下载、安装、注册，3分钟搞定！
- 使用“平安好福利” APP，随时随地轻松了解“个人投保信息”、“保险保障方案”和“理赔进度与明细”。
保险**查询服务**，一切尽在“掌”握！
- 此外，“平安好福利” APP开创**极速理赔**新模式 - “**e化网上自助理赔**”：使用手机APP，理赔单据拍照上传，只需点一点，即可实现超便捷的极速理赔，平时段2-5个工作日内即可完成理赔，**超快速**；省去纸质单据繁琐的装订复印，**超便捷**！年底年初高峰段7-10个工作日内完成理赔。全国员工均适用。

【① 下载、安装、注册】

安装篇

Step 1. 扫描以下二维码下载安装，或前往APP Store or 安卓平台下载安装



Step 2. 实名信息进行注册、登录。
注：身份证号若有X，请务必大写。



请使用实名、
身份证注册

Step 3. 设置手势密码



注意

- 已注册过“平安一账通”的用户，直接用“平安一账通”用户信息登陆；
- 没注册过“平安一账通”的用户，直接在手机端进行在线实名注册。

【小提示】“平安一账通”是平安集团通用的账户，注册了一账通的用户和密码可以登录与查询平安集团旗下您所购买的所有产品；同样也可直接用于“平安好福利”的登录。

若在“注册”过程中，遇到身份证或者手机号已被注册的情况：
1，详见本材料后面的“常见问题Q&A” - P14；

① 下载安装注册

② 保险查询服务

③ 申请自助理赔

④ 常见问题Q & A

【② 保险查询服务】

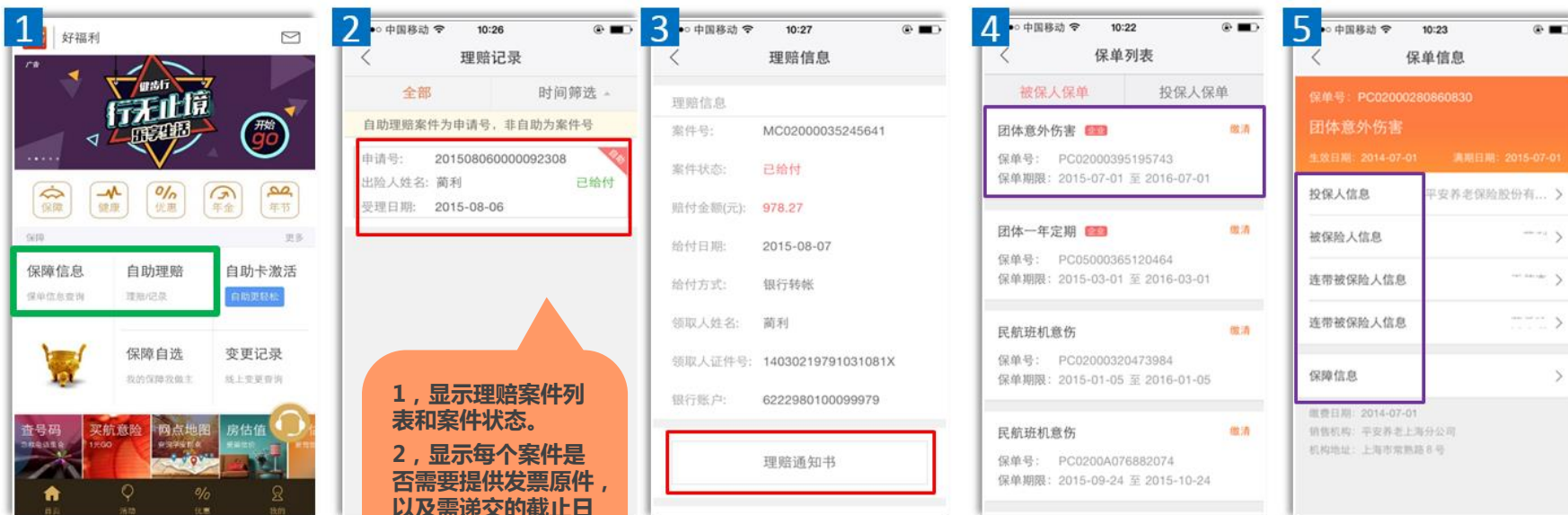
查询篇

① 下载安装注册

② 保险查询服务

③ 申请自助理赔

④ 常见问题 Q & A



登录后, 首页分别进入“**保险福利**”或进入“**理赔 - 理赔记录**”板块, 随时随地轻松了解“个人投保信息”、“**保险保障信息**”和“**理赔明细与理赔进度**”。保险查询服务, 一切尽在“掌”握!

【③ 申请自助理赔】

操作前须知-1（请仔细阅读）

- 1 请确保您在登录后，在首页图标 【我的】里点击“头像”，若看到“自己单位的”公司名称，即可开始自助理赔。
- 2 目前自助理赔仅适用“门急诊”、“住院”、“意外医疗”的网上申请理赔；女性生育、重大疾病、身故伤残等其他理赔申请，请按常规传统流程线下纸质提交理赔材料。
- 3 自助理赔若30天内未处理“问题件”，该案件申请将被自动撤销，请您务必关注问题件短信提醒及站内信提醒。自助理赔支付完成后，就诊原始医疗单证原件请保留一年，以便抽查。
- 4 每一保单年度期间为每年的4月1日至次年的3月31日。（若跨越保单年度的单据混在一起提交，会影响到您的理赔并带来不必要的麻烦，请注意务必按不同保单年度分开提交申请）
- 5 若员工和连带子女同时申请理赔，请分别按“每一人”分别单独各自提交“自助理赔申请和相应材料”。
- 6 考虑到您的理赔时效，建议有费用即申请提交，尽量不要将费用单据累积多次后一起提交，否则会因为“单次申请理赔金额较大”被抽检，从而需要补充提供发票原件。

【③ 申请自助理赔】

操作前须知-2（请仔细阅读）

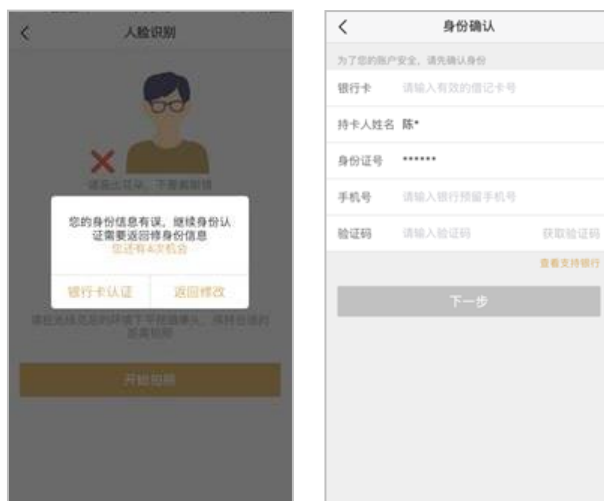
- 8 需**实名认证**。根据国务院、保监会的监管要求，APP核心功能（如自助理赔、保障信息查询、保障自选等）增加实名认证，支持**人脸识别**和**卡鉴权**两种方式，优先人脸识别；成功认证后，后续将不会再触发。

一、人脸认证



- 露出耳朵，不要带眼镜，在光线充足的环境下平视摄像头，保持合适的距离拍照；每个用户每天最多使用五次，如五次仍然验证不通过，会提示用户“您已验证5次，今日人脸认证次数已用完”。
- 如用户认证次数使用完，在身份认证流程中，只能使用“卡鉴权”认证。

二、卡鉴权认证



- 人脸认证失败，可选择使用银行卡认证（可在线查看支持的银行卡列表，每天最多使用五次）；
- 银行卡验证若不通过，可能原因：好福利注册/录入手机号与银行卡预留手机号不符（需联络银行更新）、开户行填写错误、银行卡不在支持列表范围内。

【③ 申请自助理赔】

申请操作流程

Step 1.
首页点击“理赔”，进入
“自助理赔”通道



Step 2.
选择申请类型和就诊日期，
根据情况选择就诊人（**就诊人即实际就医的人**）。**就诊医院可不选择，直接进入“申请”**



Step 3.
填写申请信息和理赔转账对应的银行账号信息
（首次自助理赔需填写，自动保存，再次理赔时自动生成）



① 下载安装注册

② 保险查询服务

③ 申请自助理赔

④ 常见问题 Q & A

【③ 申请自助理赔】

申请操作流程

① 下载安装注册

② 保险查询服务

③ 申请自助理赔

④ 常见问题 Q & A

Step4.
拍照上传所需的就医凭证，
可以参考“查看示例”，可
选择即时拍照或相册选择

影像信息

1 2 3

上传须知

门(急)诊病历0/50 (必传)

医疗费用原始凭证0/50 (必传)
如仅申请住院津贴类责任, 可上传发票复印件

医疗费用明细清单/处方 (如医院单独出具医疗费用清单, 该材料为必传) 0/50

拍照

从手机相册中选择

下一步

自助理赔所需上传就医凭证同
“线下传统理赔所需材料”一致。
标记“*”的请务必完整上传，
否则无法继续，请务必注意!!!

Step5.
确认理赔申请信息，有错
误的可以点击“修改”。
勾选“阅读提示”。

信息确认

申请信息 修改

申请人: []

就诊人: []

就诊日期: 2017-12-09

手机号码: []

联系地址: []

银行信息 修改

账户名: []

银行账号: []

开户城市: 上海

开户行: 平安银行(上海市分行)

影像资料 修改

门(急)诊病历(1张)

☒ 我已经阅读并同意《反保险欺诈提示》和《本人郑重声明》相关信息。

Step6.
信息确认后，提交成功，
之后收到短信提示

申请结果

自助理赔申请成功

理赔正在受理中。我们稍后会发出确认短信, 请关注短信提醒, 谢谢!

查看理赔记录 返回首页

理赔结束前, 请妥善保管原件材料, 若需提交材料, 我司会短信通知, 材料提交地址详见理赔记录-受理网点。

【中国平安】尊敬的 [] , 您 201507290000084211号理赔申请已提交成功, 我司工作人员将尽快处理, 谢谢!

案件提交后，您也可以在“理赔记录”中实时查看案件受理进度

【③ 申请自助理赔】

★ 自助理赔提交后，遇到“原始单据抽检”怎么办？

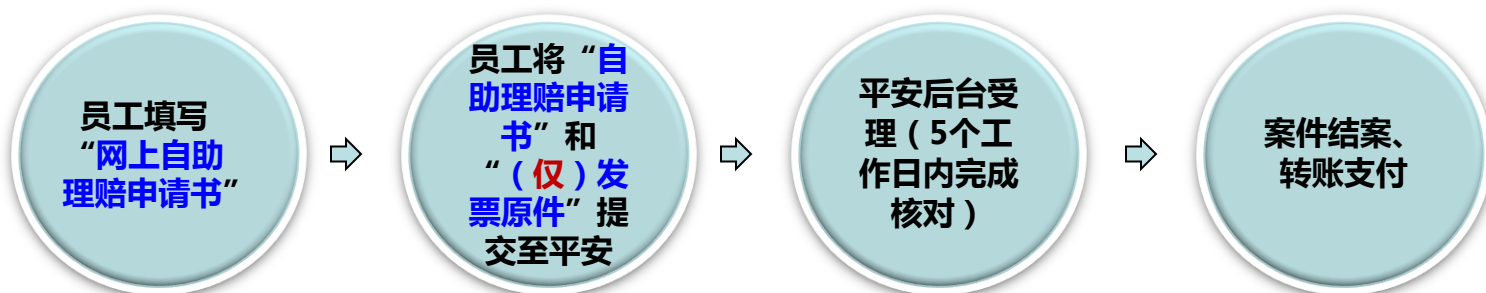
首先会收到提示抽检短信...

抽检规则：

1. 抽检**涉及原因**：单次大额申请案件（如：**单次申请理赔可赔付金额>500元**）、年门诊就诊次数超过24次、遇随机抽检、及突破相关设定规则等情形；
2. 整体**抽检率约10%**（被抽检到的理赔申请可以在“**理赔记录**”中查询，显示**待提交**）；
3. 抽检**等待期限：60天**，**60天内**保险公司未收到原件材料将撤件处理！
4. 原始单据**抽检提交**同线下“传统纸质理赔”提交方式一致，**投递至“理赔收集箱”或提交至当地“保险服务人员”**。

温馨提示：被抽检员工需及时反馈提交相应材料，若未反馈提交，后续的申请自助理赔均需提交原件。

抽检材料提交流程



【③ 申请自助理赔】

抽检提交“原始单据”示意

网上自助理赔 申请书

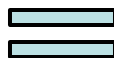
平安养老保险股份有限公司上海分公司

网上自助理赔申请书

单位名称	
出险人(就诊人)姓名	
联系电话	
申请号/案件号	
医疗费用发票原件(仅发票)	(张)

申请人(签字):

申请日期: 年 月 日



(仅) 医疗
发票原件

请下载打印填写



网上自助理赔申请
书

提交样张

上海市浦东新区南汇中心医院 急诊药房01 门诊收费票据

单据编号: 1501010013422646 门诊收费类型: 普通医保门诊 606281323916548005-1891486

项目	金额(元)	项目	金额(元)
材料费	36.74	120400009静推输液	1 8.0000 8.00
其它	3.00	ZLHNZY2 Q(中)0.9%氯化钠注射液50ml/瓶	2 5.5000 11.00
西药费	468.40	ZZSYTRXDNZ-10%氯化钠注射液5.0g/瓶(以生药计)	32 9.0000 136.40
治疗费	8.00	ZGTZY1 (Z-10%)葡萄糖注射液(500ml/25g/瓶)	1 70.0000 70.00
结转预存款: 7.00		ZLHNZY4 Q(中)0.9%氯化钠注射液500ml/瓶	1 5.5000 5.50
预付预存款: 0.00		ZZSYZY5 (Z-10%)氯化钠注射液500ml/瓶	1 169.0000 169.00
		ZLHNZY2 Q(中)0.9%氯化钠注射液500ml/瓶	1 5.5000 5.50
		ZZSYAMZNB (Z-10%)葡萄糖注射液500ml/瓶	2 36.0000 72.00
合计(大写): 伍佰壹拾陆元壹角肆分		050435-1 葡萄糖注射液500ml/瓶	2 16.3700 32.74
现金支付: 44.5 个人账户支付: 471.60		120400009静推输液(医保)	1 3.0000 3.00
医保统筹支付: 0.00 附加支付: 0.00			
现金支付中: 分账金额: 44.54 自付: 0.04			
合计: 0.00 元 (不属于医保报销范围)			

当年账户余额: 1711.00 当年账户余额: 3368.03 2015041614:15:25

窗口号: 急诊药房窗口号: 561

申请须知:

1. 本《申请书》仅适用于网上自助理赔提交原件时使用。
2. 出险人应在收到短信通知后 60 个自然日内提交本《申请书》及医疗费用发票原件至平安当地理赔服务收件点, 不需要附加病历复印件等其他材料。
3. 网上自助理赔案件的申请材料须与线下理赔申请材料分开提交。
4. 出险人姓名非申请人姓名, 须和医疗费用发票原件上的姓名一致。
5. “申请号/案件号”一栏, 填写任一“待核查”案件申请号/案件号即可, “待核查”申请号/案件号可以通过“e企赢 APP-理赔记录”中查询。
6. 医疗费用原始发票按照就诊时间先后顺序装订于本《申请书》正面左上角。
7. 如无法打印此《申请书》, 申请人可使用空白纸张代替, 并填写上表中 4 项基本信息, 与医疗费用发票原件一起装订后提交。

① 下载安装注册

② 保险查询服务

③ 申请自助理赔

④ 常见问题 Q & A

【③ 申请自助理赔】

★自助理赔提交后，遇到“问题件”怎么办？ --- 上传影像不清晰的情况（1/2）

Step 1.

您在收到“问题件”处理的短信的话，请进入“好福利APP”处理相关问题件或者撤件。系统也会在APP界面进行问题件提醒。

【中国平安】尊敬的[姓名]，您201509280000162493号理赔申请经审核，需进一步补充部分影像资料，请及时通过平安好福利理赔记录查询并根据提示进行处理，谢谢！

小主，您有理赔申请案件需尽快处理哦！

稍后处理

立即处理

注意：
收到问题件通知短信后请于**30天内处理**，若30天内未处理“问题件”，该案件申请将被自动撤销。

Step 2.

首页点击“理赔”，进入“理赔记录”通道，之后查看问题件的情况，选择“问题件”。



理赔记录	
自助理赔案件为申请号，非自助为案件号	
问题件	申请号: 201505060000027030 出险人姓名: [REDACTED] 受理日期: 2015-05-06
问题件	申请号: 201504290000024676 出险人姓名: [REDACTED] 受理日期: 2015-04-29
已撤件	申请号: 201504240000022906 出险人姓名: [REDACTED] 受理日期: 2015-04-24
已撤件	申请号: 201504230000022563 出险人姓名: [REDACTED] 受理日期: 2015-04-23
已撤件	申请号: 201504200000021323 出险人姓名: [REDACTED] 受理日期: 2015-04-20
已撤件	申请号: 201504160000020094 出险人姓名: [REDACTED] 受理日期: 2015-04-16
已撤件	申请号: 201504020000016301 出险人姓名: [REDACTED]

【③ 申请自助理赔】

★自助理赔提交后，遇到“问题件”怎么办？ --- 上传影像不清晰的情况（2/2）

Step 3.
显示问题件相关信息，点击
“处理”。



Step 4.
问题描述栏显示补充资料要求，根据页面提示，补充上传影像资料。如有需文字补充说明的内容，可点击“我要反馈”进行说明。



Step 5.
提交，系统显示提交成功界面，同时有短信通知



【中国平安】尊敬的[REDACTED]，您MC02000029092162号理赔问题件已提交成功，我司工作人员将尽快处理，谢谢！

① 下载安装注册

② 保险查询服务

③ 申请自助理赔

④ 常见问题Q & A

【③ 申请自助理赔】

★自助理赔提交后，遇到“问题件”怎么办？ --- 所支付的银行账户错误的情况

Step 1.

如果在理赔结案后迟迟没有收到账款，请在 首页“理赔 - 理赔记录”里查看该案件下查看“案件状态”，如案件状态为“支付失败”，则可能是银行帐户信息错误，请在银行信息确认处修改。

Step 2.

填写正确的银行账户信息，确认修改，提交。



① 下载安装注册

② 保险查询服务

③ 申请自助理赔

④ 常见问题Q & A

【④ 常见问题Q&A】

好福利APP注册不成功，怎么办？



注册时提示“身份证号已被注册”或“手机号已被注册”？！



找回密码时，手机号和邮箱都忘记了，无法找回？！

回答：说明您已经有账号了。

请用已被注册的身份证号/手机号作为用户名，在APP上找回密码。



回答：请拨打**95511-4-8-1**

找回密码的过程中，出于实名认证和信息安全，可能需要您根据页面提示输入支持银行的银行卡号及在该银行预留的手机号进行匹配，请您知晓并放心操作。

登录后查无保单，怎么办？

无法找到被保险人，可能您未投保或注册信息错误

保单查询里查不到保单！

无开通自助理赔服务的保单



登录后要求输企业码？！

企业名称处是空的？

回答：可能是下述原因

- 1、可能注册时的身份证号或姓名与保单下数据不一致；
 - 2、可能还不在于平台加挂的有效保单中，还没有投保/加保完成。
- 请联系平安服务人员协助处理。

另外，您也可以扫描以下二维码查看所遇到问题的解决方案：



也可以拨打“好福利专线”：**95511-6-6**

Thanks!