

## 客户服务指南（互联网产品版）

### 一、如何办理理赔

#### 声明：

1. 如果您通过互联网（如网站、APP、微信）购买了本公司的保险产品，您可以从本指南了解到在线理赔和快递理赔的申请方式、理赔服务的流程、理赔争议处置机制及流程、理赔服务时效和理赔常见问题。当本指南与保险合同内容发生冲突时，请以保险合同约定为准。

2. 受客观因素的影响，理赔个案之间存在差异，故本指南并不涵盖所有特殊案件，请以本公司理赔部门解释为准。

为确保您的正当权益，在办理申请理赔之前请您仔细阅读以下内容：当您不幸发生保险责任事故后，您可拨打保险服务热线10108686向太平洋健康保险股份有限公司报案。

#### （一）理赔申请方式

##### 1. 在线理赔

（1）您可在各大应用商店搜索“太平洋保险”，并下载太平洋保险APP发起自助理赔申请。

（2）微信搜索“太平洋健康险”公众号，关注公众号发起自助理赔申请。

注：索赔事故性质为门急诊医疗、住院医疗、住院补贴的保险事故理赔申请。若经本公司核定您的赔付金额大于3000元，我们将通知您寄送发票或医保结算单原件，我们将在收到并核实原件后支付保险金。

##### 2. 快递理赔

您可通过快递方式发起理赔申请，理赔申请材料受理地点：

中国上海市浦东新区世纪大道1229号世纪大都会1号楼13层

太平洋健康保险股份有限公司理赔部

邮编：200122

电话：10108686

#### （二）理赔服务流程

##### 1. APP自助理赔流程

第1步：生保险事故后，请按照本理赔服务指南准备完整的理赔申请资料，您可下载太平洋保险APP发起自助理赔申请。

第2步：在太平洋保险APP上进行用户注册，在主页面点击“健康保险”，进入健康险主页面点击“自助理赔”，进入自助理赔界面，按页面指引完成自助理赔申请。如资料不全，我们将联系您补充提交。

第3步：我们将在合同约定时效内快速完成理赔审核并在审核确认赔付后及时向您指定账户支付保险金。

##### 2. 微信自助理赔流程

关注“太平洋健康险”公众号，点击“我的服务”菜单，点击“我要理赔”，点击“自助理赔”，按页面指引完成自助理赔申请。

##### 3. 快递理赔流程

第1步：发生保险事故后，请按照理赔服务指南准备完整的理赔申请资料，下载并填写理赔申请书。

第2步：请通过快递方式将书面申请材料发送至我们指定受理地点，如材料不全，我们将联系您补充提交。

第3步：我们将在合同约定时效内快速完成理赔审核并在审核确认赔付后及时向您指定账户支付保险金。

##### 4. 理赔争议处置机制及流程

因履行本合同发生的理赔争议，您可拨打保险服务热线10108686向我们提起申诉，经调查核实后我司会第

一时间形成处理意见，并反馈您。若您有异议，您可申请核查、调解、仲裁、诉讼等合法维权途径；若您无异议，我们将予以结案。

### （三）理赔服务时效

1. 本公司接收到您的保险事故通知后，将在1个工作日内一次性给予理赔指导。
2. 在接收到您的赔偿或者给付保险金请求后，本公司认为有关证明和资料不完整的，将在2个工作日内一次性通知您补充。
3. 在接收到您的赔偿或者给付保险金请求及完整材料后，本公司将在5个工作日内作出核定，并于作出核定后1个工作日内通知您；如遇复杂情形，可将核定期限延展至30日。

### （四）理赔常见问题

1. 报案必须提供的信息大致有哪些？

- （1）被保险人姓名、证件类型、证件号码、性别、出险地区、出险日期、出险经过；
- （2）报案人姓名、性别、联系电话等。

2. 如何获得理赔申请相关表格？

（1）登录太平洋保险官方网站（<http://www.cpic.com.cn>）下载打印。登录太平洋保险官方网站，注册成为认证客户。进入“服务大厅”>“更多服务”>“健康险理赔单证下载”模块。

您还可以直接在官网搜索关键词“健康险理赔单证下载”进入单证下载页面，选取对应所需的理赔申请表。

（2）微信搜索“太平洋健康险”公众号，关注公众号>点击“我的服务”菜单>点击“我要理赔”>“理赔单证下载”模块。

3. 哪些人有权申请理赔并填写《理赔申请书》？

- （1）申请人为被保险人本人；
- （2）若被保险人不幸身故，申请人为受益人；
- （3）申请人为未成年人或申请人不具备完全民事行为能力的，由申请人的法定监护人代为填写；
- （4）如已授权委托他人申请理赔的，可由受托人代为填写，须提供相关授权委托书；
- （5）当申请人为多人时，可填写《多受益人授权委托书》。

4. 证件类型、证件号码的填写要注意什么？

（1）您在理赔申请时提供的身份证件仅限于居民身份证、护照、军官证或港澳通行证四类证件类；并且该证件必须在有效期内。

（2）您在理赔申请时填写的证件类型、证件号码必须与投保时提供的证件类型、证件号码保持一致。

5. 填写申请给付事项应该注意什么？

- （1）您应尽量完整提供被保险人信息，以便我们确认被保险人身份；
- （2）您应尽量完整准确提供申请人信息，以便我们确认您具有领取理赔款的权益；
- （3）请您在《理赔申请书》中选择您要申请的申请给付事项，并填写相应的合同号及申请险种。

6. 填写保险金领取方式应该注意什么？

- （1）理赔保险金仅能通过转账给付；
- （2）转账账户必须为申请人账户，除未成年人或不具备完全民事行为能力的可由其法定监护人代为领取外，不允许提供非申请人账号领取理赔保险金；
- （3）请您完整填写账户信息（包括开户分行及支行信息），以免造成转账失败；由于受到各转账银行以及

所在地区的限制，理赔保险金的到账时间可能不同。

注：请您尽量提供四大行银行账号，便于我司顺利向您支付保险金，为您带来的不便敬请谅解。

7. 理赔申请中相关疑问如何咨询？

您可以拨打全国统一保险服务热线10108686以获得详细的信息。

#### （五）申请理赔时应准备哪些申请资料？

以下材料为您办理理赔申请时所需的基本材料，但由于保险事故的具体情况不同，本公司可能还会需要您提供一些与本次理赔相关的其他材料，如果需要，本公司理赔部门会及时与您取得联系。

单证名称	意外身故	疾病身故	意外伤残	重大疾病	门急诊医疗	住院医疗	住院补贴
理赔申请书	●	●	●	●	●	●	●
保险凭证	●	●	●	●	●	●	●
被保险人有效身份证明			●	●	●	●	●
受益人有效身份证明	●	●					
受益人关系证明（公安机关出具）	●	●					
死亡证明	●	●					
户籍注销证明	●	●					
伤残鉴定书			●				
医疗费用原始收据					●	●	●
医疗费用结算单及明细清单					●	●	●
门急诊病历			●	●	●	●	●
出院小结			●	●		●	●
诊断证明书（如果有，请提供）				●	●	●	●
手术证明文件及相关病理显微镜检查报告、心电图等相关检查检验报告				●			
意外事故证明	●		●		○	○	○
保险金转账授权书、存折或银行卡复印件	●	●	●	●	●	●	●

注：

1. 上表“○”指当被保险人发生了意外事故时需要提供的单证，包括但不限于《交通事故责任认定书》、《报警回执》等警方处理文书。
2. 单次申请理赔金额超过一万元时，必须提供身份证复印件（正反两面）。

## 二、如何办理保单保全业务

声明：

如果您通过互联网渠道购买了本公司的保险产品，您可以从本指南了解到在线保全的申请途径、服务流程及所需资料。当本指南与保险合同内容发生冲突时，请以保险合同约定为准。

### （一）保全申请途径及服务流程

**1、APP自助保全：**您可在各大应用商店搜索“太平洋保险”，下载APP后发起自助保全申请。

(1) APP自助保全办理项目见页面展示内容。

(2) 办理流程：

①注册并登录“太平洋保险”APP>下滑至“专项服务”>“健康保险”>进入太平洋健康险界面，点击“服务”>“自助保全”，进行保全申请。

②办理保全项目时请根据系统要求或提示勾选、填写页面内容并上传相应证明或资料。

③申请保全项目成功后，您可通过服务界面“保全进度查询”查询处理进度。完成处理后会通过邮件和短信方式告知您，您申请的保全项目处理结果最终以保全批单展示为准。

**2、微信自助保全：**您可搜索“太平洋健康险”公众号，关注公众号并绑定个人信息后发起自助保全申请。

(1) 微信自助保全办理项目见页面展示内容。

(2) 办理流程：

①搜索并关注“太平洋健康险”公众号>点击“我的服务”进入“个人中心”>“保全服务（在线保全）”>“自助保全申请”，选择保全项目进行申请。

②办理保全项目时请根据系统要求或提示勾选、填写页面内容并上传相应证明或资料。

③申请保全项目成功后，您可服务界面点击“保全进度查询”查询受理进度。完成处理后会通过邮件和短信方式告知您，您申请的保全项目处理结果最终以保全批单展示为准。

**3、网站保全：**您可登录太平洋保险官方网站（<http://www.cpic.com.cn>）自助发起保全申请。

(1) 网站保全办理项目见页面展示内容。

(2) 办理流程：

①登录太平洋保险官方网站，注册成为认证客户。在搜索框内录入“健康险保全受理”，进入健康险保全受理页面选择需要操作的保全项目，点击“下一步”根据页面提示下载申请书，填写完成后与申请资料一并上传。

②我司在收到您的申请资料后将尽快处理，处理过程中如有问题，将通过邮件方式与您联系。完成处理后会通过邮件和短信方式告知您，您申请的保全项目处理结果最终以保全批单展示为准。

**4、电话保全：**您可拨打太平洋健康保险24小时服务热线申请办理部分保全业务，具体内容详询客服热线10108686。

## (二) 时效承诺

1、我司将在接收到您的在线保全服务申请后2个工作日内处理完毕并通知您；如遇特殊情况无法在规定时间内完成的，我司会及时向您说明原因并告知处理进度。

2、我司将在接收到您的在线退保服务申请后1个工作日内完成核定并通知您；对于情形复杂的业务，我司将在收到您申请后3个工作日内完成核定并通知您。

## (三) 办理保全业务时，请根据您申请的项目提供相应的证明或资料。

1、您购买的保险产品可申请办理的保全项目需符合保单和条款规定，并以保险公司最终受理为准。

2、不同申请途径可申请办理的保全项目、办理规则，保全项目申请主体和应备文件如有变化，以各受理渠

道展示或公告为准。

3、保全项目申请主体与应备文件一览表（以网站保全办理为例）：

项目	申请人	应提供的资料、证明	资料、证明文件清单
客户联系信息变更(地址、电话、邮编)	投保人、被保险人	1 或 2、4、9	1、投保人有效身份证件彩色影像(同时提供证件有效期限影像)； 2、被保险人有效身份证件彩色影像(同时提供证件有效期限影像)； 3、受益人有效身份证件彩色影像(同时提供证件有效期限影像)； 4、申请人手持证件照 5、核保要求的相关资料； 6、派出所出具的姓名或身份证号码变更证明(或包含变更记录的户口簿、身份证等证明材料页)； 7、被保险人亲笔签名同意书； 8、补充告知声明书 9、保险合同变更申请书 10、犹豫期撤保申请书/退保申请书 11、保险合同续保标识变更申请书
客户资料信息变更(证件号码、出生日期、姓名、银行信息)	投保人、被保险人	1 或 2、4、6、9	
身故受益人变更	被保险人、投保人 (需被保险人同意)	1(投保人申请且投保人非同一人)、2、3、4、7、9	
性别年龄误告	投保人	1、2、4、6、9	
补充告知	投保人、被保险人	1 或 2、4、5、8、9	
退保	投保人	1、4、10	
犹豫期撤保	投保人	1、4、10	
复效	投保人	1、4、5、8、9	
保单交费信息变更	投保人	1、4、9	
续保标识变更	投保人	1、11	

注：其他保全业务相关问题，您都可以通过太平洋健康保险服务热线10108686进行咨询。