

## 理赔指引

### 一、拨打报案电话：95500

如您在保险合同生效期间不幸发生保险事故，请在24小时内拨打太平洋保险客服电话95500报案，并尽力采取必要、合理的措施，防止或减少损失，保险公司将在接到您报案后的1个工作日内与您联系，指导并协助您办理理赔事宜。

### 二、微信服务（电子网络化服务方案）

#### （一）微信自助报案

通过太平洋产险深圳分公司微信小程序、公众号，线上自助报案，“批量报案”“案件查询”等便捷服务。如需体验，可关注微信公众号“太平洋产险深圳分公司”。

#### （二）批量报案

批量报案可发邮件至 [hn\\_wxkf@cpic.com.cn](mailto:hn_wxkf@cpic.com.cn)

#### （三）非车险线上自助理赔-“太保专享赔”



“太保专享赔”  
服务平台

● 小程序

● PC网页  
[m2web.cpic.com.cn/tuanti/](http://m2web.cpic.com.cn/tuanti/)

- ✓ 全险种
- ✓ 全客群
- ✓ 全场景

## 微信报案功能



## 非车险线上自助理赔产品介绍-“太保专享赔”

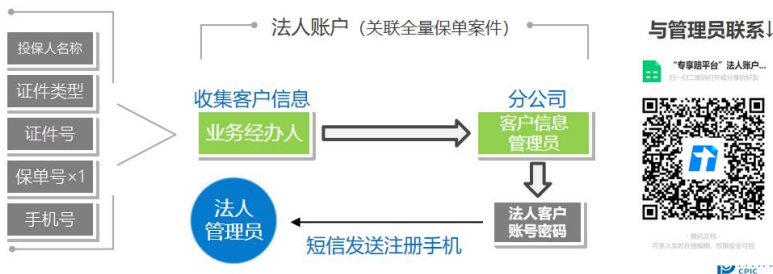
### 2、客户注册方式



个人客户  
线上自助注册



企业用户  
分公司管理员开户



### 三、就诊须知

请到正规医院就诊，妥善保管就医治疗相关材料

(一) 若发生意外伤害事故，请立即到合同约定的医院（二级或二级以上的公立医院）进行就诊治疗。

(二) 如果急诊情况可以到就近的医院进行先行处理，24小时之内在转到合同指定的医院，确实需要在非指定医院就诊时，请及时拨打我司24小时服务热线95500取得联系。

(三) 就诊的同时请妥善保存病历、原始收费凭证、处方、诊断证明、检查化验报告、住院证明等就医相关材料, 以便向保险人办理索赔申请。

#### 四、提交申请材料

保险金申请人向保险人申请给付保险金时, 应提交以下材料。保险金申请人因特殊原因不能提供以下材料的, 应提供其他合法有效的材料。保险金申请人未能提供有关材料, 导致保险人无法核实该申请的真实性的, 保险人对无法核实部分不承担给付保险金的责任。

##### (一) 身故保险金申请

1. 保险金给付申请书;
2. 保险单原件;
3. 保险金申请人的身份证明;
4. 公安部门出具的被保险人户籍注销证明、中华人民共和国境内二级以上(含二级)或保险人认可的医疗机构出具的被保险人身故证明书。若被保险人为宣告死亡, 保险金申请人应提供中华人民共和国法院出具的宣告死亡证明文件;
5. 事发当地政府有关部门出具的意外伤害事故证明或者中华人民共和国驻该国的使、领馆出具的意外伤害事故证明;
6. 保险金申请人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料;
7. 若保险金申请人委托他人申请的, 还应提供授权委托书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件。受益人为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的, 由其监护人代为申领保险金, 并需要提供监护人的身份证明等资料。

##### (二) 残疾保险金申请

1. 保险金给付申请书;
2. 保险单原件;
3. 保险金申请人的身份证明;
4. 中华人民共和国境内二级以上(含二级)或保险人认可的医疗机构或司法鉴定机构出具的残疾程度鉴定诊断书;
5. 事发当地政府有关部门出具的意外伤害事故证明或者中华人民共和国驻该国的使、领馆出具的意外伤害事故证明;
6. 保险金申请人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料;
7. 若保险金申请人委托他人申请的, 还应提供授权委托书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件。受益人为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的, 由其监护人代为申领保险金, 并需要提供监护人的身份证明等资料。

##### (三) 意外伤害医疗费用补偿保险金申请

1. 保险金给付申请书;
2. 保险单原件;
3. 保险金申请人的身份证明;
4. 医疗机构出具的附有病理检查、化验检查及其他医疗仪器检查报告的医疗诊断证明、病历及医疗、医药费原始单据、结算明细表和处方;

5. 保险金申请人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料；
6. 若保险金申请人委托他人申请的，还应提供授权委托书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件。受益人为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的，由其监护人代为申领保险金，并需要提供监护人的身份证明等资料。

#### （四）意外住院津贴保险申请

保险金申请人向保险人申请给付保险金时，应提交以下材料。保险金申请人因特殊原因不能提供以下材料的，应提供其他合法有效的材料。**保险金申请人未能提供有关材料，导致保险人无法核实该申请的真实性的，保险人对无法核实部分不承担给付保险金的责任。**

1. 保险金给付申请书；
2. 保险单原件；
3. 保险金申请人的身份证明；
4. 中华人民共和国境内二级以上（含）或保险人认可的其他医疗机构出具的病历和住院证明；
5. 事发当地政府有关部门出具的意外伤害事故证明或者中华人民共和国驻该国的使、领馆出具的意外伤害事故证明；
6. 保险金申请人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料；
7. 若保险金申请人委托他人申请的，还应提供授权委托书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件。受益人为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的，由其监护人代为申领保险金，并需要提供监护人的身份证明等资料。

#### （五）意外伤害救护车费用申请

保险金申请人向保险人申请给付保险金时，应提交以下材料。保险金申请人因特殊原因不能提供以下材料的，应提供其他合法有效的材料。保险金申请人未能提供有关材料，导致保险人无法核实该申请的真实性的，保险人对无法核实部分不承担给付保险金的责任。

1. 保险金给付申请书；
2. 保险单原件；
3. 受益人身份证明；
4. 救护车费用收据原件；
5. 事发当地政府有关部门出具的意外伤害事故证明或者中华人民共和国驻该国的使、领馆出具的意外伤害事故证明；
6. 保险金申请人所能提供的其他与本项申请相关的材料；
7. 若保险金申请人委托他人申请的，还应提供授权委托书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件。受益人为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的，由其监护人代为申领保险金，并需要提供监护人的身份证明等资料。

#### （六）公共场所个人责任索赔申请

被保险人请求赔偿时，应向保险人提供下列证明和资料：

1. 提出索赔的书面报告和损失项目清单；
2. 保险单正本和保险费交付凭证；
3. 事故情况证明；
4. 生效的法律文书（包括裁定书、裁决书、判决书、调解书等）；
5. 投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料。

### **（七）意外伤害骨折津贴申请**

保险金申请人向保险人申请给付保险金时，应提交以下材料。保险金申请人因特殊原因不能提供以下材料的，应提供其他合法有效的材料。保险金申请人未能提供有关材料，导致保险人无法核实该申请的真实性的，保险人对无法核实部分不承担给付保险金的责任。

1. 保险金给付申请书；
2. 保险单原件；
3. 保险金申请人的身份证明；
4. 中华人民共和国境内二级以上（含二级）或保险人认可的医疗机构出具的骨折或关节脱位诊断证明、相关的病历记录、X 光片或 CT 光片及其他医学影像诊断报告书或手术证明；
5. 事发当地政府有关部门出具的意外伤害事故证明或者中华人民共和国驻该国的使、领馆出具的意外伤害事故证明；
6. 保险金申请人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料；
7. 若保险金申请人委托他人申请的，还应提供授权委托书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件。受益人为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的，由其监护人代为申领保险金，并需要提供监护人的身份证明等资料。

### **（八）个人特定传染病住院津贴申请**

保险金申请人向保险人申请给付保险金时，应提交以下材料。保险金申请人因特殊原因不能提供以下材料的，应提供其他合法有效的材料。保险金申请人未能提供有关材料，导致保险人无法核实该申请的真实性的，保险人对无法核实部分不承担给付保险金的责任。

1. 保险合同或电子保险单号；
2. 保险金给付申请书、保险金申请人的身份证明；

3. 指定医疗机构出具的附有初诊门急诊病历、病理显微镜检查报告、血液检查及其他科学方法检验报告的病史资料及疾病诊断报告书；

4. 保险金申请人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料；