客户服务指南（互联网产品版）

版本日期：2025/5/7

如何办理保单理赔业务

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，请以本公司理赔职能部门解释为准。

为确保您的权益，在申请理赔之前请您仔细阅读以下内容：

如不幸发生保险事故，请尽早拨打我们的全国统一保险服务热线95500完成理赔报案。

（一）理赔申请方式

1.在线理赔

（1）微信搜索“太平洋健康险”公众号或小程序，自助申请理赔；

（2）可在各大应用商店搜索并下载“太平洋保险”APP，在主页面点击“健康保险”自助申请理赔。

注：若您申请的是门急诊医疗、住院医疗或住院补贴保险金，我们将通过理赔资料影像先行核定，如核定后的赔付金额大于七千元，我们将会通知您寄送发票或医保结算单原件，核对无误后支付保险金。

2.快递理赔

您可通过快递方式发起理赔申请，申请材料受理地址：

上海市杨浦区大连路688号宝地广场A座25层01A单元

太平洋健康保险股份有限公司客户服务中心

邮编：200082

电话：95500

（二）理赔服务流程

1.理赔流程

发生保险事故后，请参照本指南准备完整的理赔材料，向我们申请理赔。如材料不全，我们将联系您补充提交。我们将在合同约定的时效内尽快完成核定，并向您指定的账户支付保险金。

2.理赔争议处置机制及流程

客户争议➞争议受理➞受理回复➞调查核实➞形成处理意见➞回复客户➞客户无异议，则结案；客户有异议，则申请核查、调解、仲裁、诉讼等合法维权途径。

（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.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）若申请人为未成年人或不具备完全民事行为能力的人，则由其法定监护人代为填写；

（4）若授权委托他人申请理赔，则可由受托人代为填写申请书，但须提供相关授权委托书；

（5）若申请人为多人，则须填写《多受益人授权委托书》（可通过小程序、公众号下载）。

2.证件类型、证件号码的填写要注意什么？

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。

3.填写保险金领取方式需要注意什么？

（1）保险金仅能通过转账方式领取；

（2）转账账户必须为申请人本人的账户，非申请人本人的账户无法领取保险金，未成年人或不具备完全民事行为能力的人通过其法定监护人的账户代为领取保险金；

（3）请完整填写账户信息（包括开户分行和支行信息），以免因信息不全造成转账失败；

（4）受银行或所在地区的限制，保险金到账时间可能会有所不同，建议您提供四大银行的借记卡账户，便于我们能尽快顺利完成保险金的支付。

4.理赔申请中相关疑问如何咨询？

欢迎拨打我们的全国统一保险服务热线95500，服务专员将竭诚为您服务。

（五）申请理赔时应准备哪些申请资料？

以下是申请理赔时所需的基本材料，由于不同事件的具体情况存在差异，我们可能还会需要您补充一些与本次事件相关的其他材料，届时我们会及时与您联系。

险种 单证名称	住院医疗	门急诊医疗	住院补贴	重大疾病	意外伤残	意外身故	疾病身故
理赔申请书	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
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(如果有，请提供)	▲	▲	▲	▲	▲	▲	

注：

1.意外事故证明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）。

如何办理保单保全业务

声明：

如果您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

（一） 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. 微信自助保全可办理项目详见页面展示内容。

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”>“个人中心”>“售后服务”>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相应证明资料。

（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。

（二）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自助保全可办理项目详见页面展示内容。

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“我的”>“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。

（三）网站保全：您可登录太平洋保险官方网站（http://www.cpic.com.cn）发起自助保全申请。

1. 网站保全可办理项目详见网页展示内容。

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。

（四）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95500。

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限内完成的，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（仅可变更本人信息）	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、身份证等证明资料页）； 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 12、保险合同贷款申请书（含授权委托书） 13、个险合同减额交清申请书 14、个人（包括个体工商户和个人独资企业）税收居民身份声明文件 15、变更后的投保人有效身份证件原件
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（仅可变更本人信息）	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、被保险人非同一人）、2、3、4、7、9、14	
投保人主体变更	原投保人和新投保人申请，被保险人书面同意	1、2、7、8（有豁免责任的保单提供）9、14、15	
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、4、11	
保单贷款	投保人	1、2（投、被保险人非同一人且无贷款授权时提供）、4、7、12	
保单续贷	投保人	1、2（投、被保险人非同一人且无贷款授权时提供）、4、7、12	

保单还款	投保人	1、4
被保险人贷款授权	被保险人	2、4、12
减额交清	投保人	1、4、13

注：其他保全业务相关问题，您可以联系在线客服或通过公司客服热线95500进行咨询。