

## 理赔服务指南（互联网产品版）

版本日期：2024/8/26

### 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。

### 一、如何办理理赔

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。

### 二、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。

### 三、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），避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。

四、申请理赔时需要准备哪些申请材料？

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。

单证名称 \ 险种	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）。