

## 理赔服务指南（通用版）

### 声明：

1. 本指南仅供客户了解理赔申请流程，并非保险合同的补充事项，不作为赔付依据，当本指南与保险合同发生冲突时，则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，请以本公司客户服务中心（消费者权益保护）部门解释为准。

### 一、如何申请理赔

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，您可以通过24小时保险服务热线（95500）或通过登陆太平洋健康保险官网（网站 <http://health.cpic.com.cn>）、APP、微信进行报案。

#### 1. 线下理赔申请

##### (1) 获取理赔申请书

- 登录太平洋健康保险官方网站，进入客户服务页面>其他服务>单证下载>理赔单证下载。您还可以直接在官网搜索关键词进入单证下载页面，选取对应所需的理赔申请表。

- 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。

(2) 按照保险合同约定内容准备所需资料，将理赔申请资料邮寄至您保单所对应的承保机构（邮费由您承担）。

- 太平洋健康保险股份有限公司上海分公司

地址：上海市杨浦区大连路688号宝地广场A座23层01A单元。邮编：200082。

- 太平洋健康保险股份有限公司北京分公司

地址：北京市东城区东长安街1号东方广场东方经贸城东一办公楼3层7室-12室。邮编：100005。

- 太平洋健康保险股份有限公司广东分公司

地址：广州市天河区黄埔大道中664号10层1001-1006、1020-1024。邮编：510635。

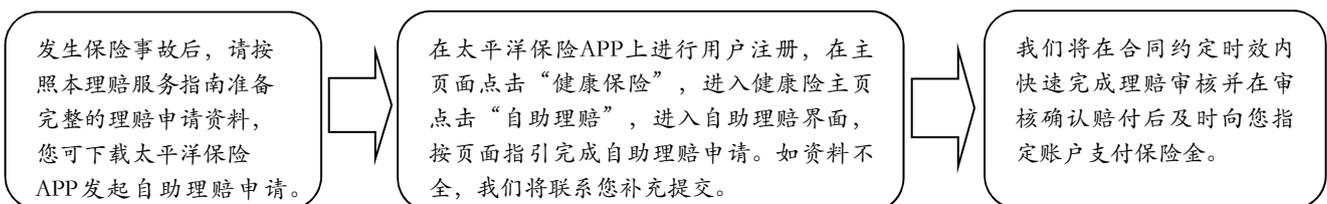
- 太平洋健康保险股份有限公司四川分公司

地址：中国（四川）自由贸易试验区成都高新区天府三街199号A区4层401单元。邮编：610041

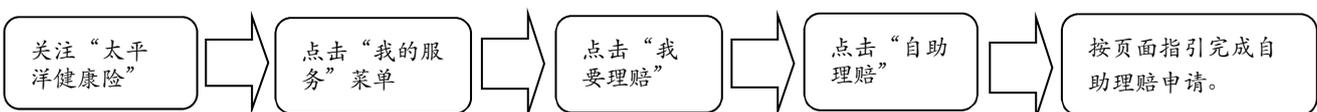
**温馨提示：建议您复印留存一份理赔资料，并保留快递单，以防邮寄丢失等。**

#### 2. 线上理赔申请

- 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。



- 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：门急诊医疗、住院医疗、住院补贴的保险事故，申请金额≤3000元支持自助理赔。**

## 二、理赔常见问题

### 1. 报案需要提供的信息大致有哪些？

- 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；
- 报案人姓名、性别、联系电话等。

### 2. 哪些人有权申请理赔并填写《理赔申请书》？

- 申请人为被保险人本人；
- 若被保险人不幸身故，申请人为受益人；
- 申请人为未成年人或申请人不具备完全民事行为能力，由申请人的法定监护人代为填写；
- 如已授权委托他人申请理赔的，可由受托人代为填写，须提供双方签字确认的授权委托书及受托人有效身份证件；
- 当申请人为多人时，需填写《多受益人授权委托书》。

### 3. 证件类型、证件号码的填写要注意什么？

- 您在申请理赔时需提供的有效的身份证明，身份证明包括：居民身份证、护照、军官证、警官证、士兵证、港澳通行证、未成年人户口簿、外国人永久居留身份证等证件。
- 被保人有效身份证需提供正反面（被保人身故除外）。
- 被保人为未成年人的需要提交监护人有效身份证明和关系证明，常见的关系证明有：被保人出生证+监护人身份证件；被保人和监护人在同一户口簿的户口页。
- 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。

### 4. 填写申请给付事项应该注意什么？

- 您应尽量准确、完整的在理赔申请书上填写被保险人信息，以便我们确认被保险人身份；
- 您应尽量准确、完整的在理赔申请书上提供申请人信息，以便我们确认您具有领取理赔款的权益（申请人为被保人本人除外）；
- 请您务必填写正确的手机号码，我们在理赔过程中将发送理赔进度的短信提醒，同时在理赔结束后以短信的方式通知您理赔结果；
- 请您在理赔申请书中选择您要申请的给付事项，并填写相应的合同号及申请险种；
- 若您本次申请的事项不在勾选栏位中，请勾选“其他”并填写申请事项；
- 对于多个险种同时申请理赔，您可以同时勾选多个事项；

### 5. 填写保险金领取方式应该注意什么？

- 理赔保险金仅能通过转账给付；
- 银行账户须为被保人的账户（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）；
- 被保人为成年人的，如授权转入非被保人银行账户，需提供双方签字确认的授权委托书及受托人身份证件；
- 请完整填写开户银行名称及详细信息（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；

### 6. 理赔申请中相关疑问如何咨询？

您可以咨询您的保单服务人员，或拨打保险服务热线（95500）以获得详细的信息。

### 7. 申请公共保额应该另外提供哪些资料？

您需要提供投保单位签署同意的《公共保额使用同意书》。

### 8. 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 \ 保险事故	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	手术津贴	女性生育
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	√	√	√	√	√	√	√	√	√
结婚证明、出生证明、社保生育保险结算单									√

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）。