

# 客户服务指南

## 一、如何办理理赔

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，可以拨打10108686向太保安联报案。

### （一）理赔申请方式

#### 1、APP自助理赔

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。

注：太平洋保险APP当前支持申请金额小于2000元，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。

#### 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

太保安联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

1

发生保险事故后，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。

2

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。

3

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、快递理赔流程

1

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。

2

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。

3

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。

### (三) 理赔常见问题

#### 1、如何获得理赔申请相关表格？

从太平洋保险官网 ( <https://www.cpic.com.cn> ) 下载打印。登陆太平洋保险在线商城注册成为认证客户。进入“服务大厅”>“健康险专区”>“健康险理赔单证下载”模块。选取对应所需的理赔申请表。

#### 2、哪些人有权申请理赔并填写《个人保险理赔申请书》？

- (1) 申请意外医疗保险金、伤残保险金，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) 如已授权委托他人申请理赔的，可由被委托人代为填写，须提供相关委托书；
- (4) 当申请人为多人时，可提供委托人签署的授权委托书，委托其中一人申请理赔。

#### 3、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。

#### 4、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。

#### 5、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。

#### 6、《理赔申请书》中“备注”栏有什么作用？

如您需要取回收据原件可在备注栏注明，我司将于理赔处理完毕后在收据原件上加盖“太保安联已受理”章后退返。

#### 7、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，或拨打全国统一服务热线（10108686）以获得详细的信息。

## （四）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 \ 险种	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：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。

## 二、如何办理保单保全业务

如您需办理保单信息变更、退保等保全业务，请与本公司联系。

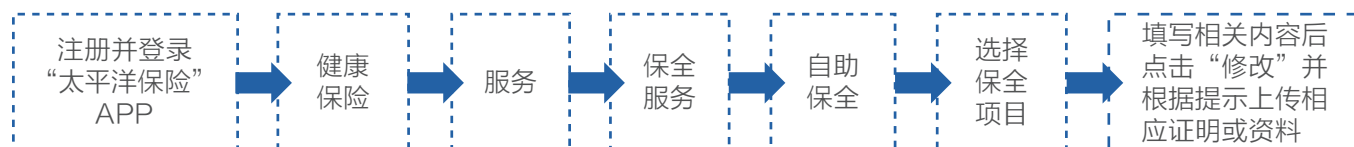
### （一）保全申请途径

- 1、APP:** 您可在各大应用商店搜索“太平洋保险”，并下载 APP 发起自助保全申请
- 2、电话:** 您可拨打客户服务电话10108686办理客户联系信息变更，包括联系地址、电话和邮政编码变更
- 3、网站:** 您可登录我司网站 <http://www.cpic.com.cn/> 自助发起保全申请

### （二）保全服务流程

#### 1、APP自助保全服务流程

- （1）APP自助保全办理内容：可办理客户联系信息变更、客户资料信息变更
- （2）办理流程如下：



注：您可在申请提交成功后查询保全进度。

## 2、电话保全服务流程

(1) 电话保全办理内容：可办理客户联系地址、联系电话、邮政编码变更

(2) 办理流程如下：

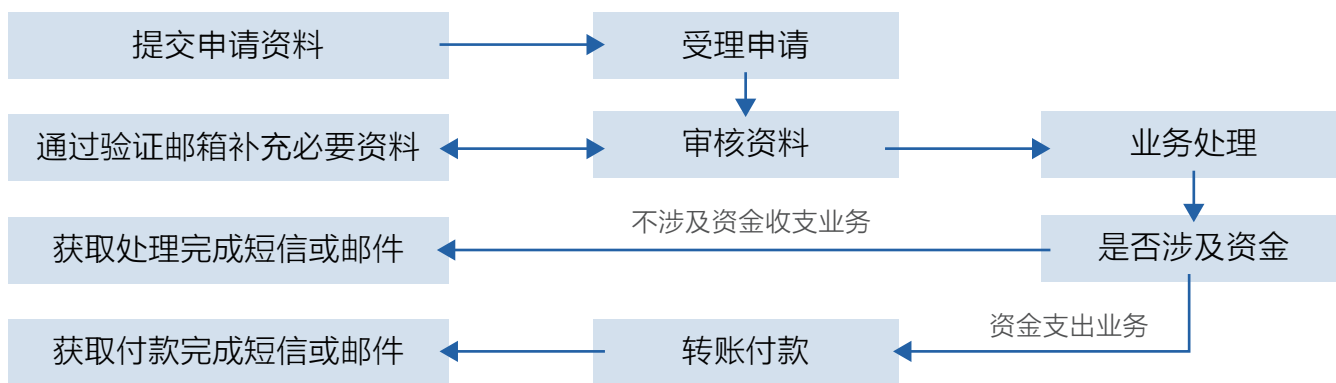


## 3、网站保全服务流程

(1) 网站保全办理内容：可办理客户联系信息变更、客户资料信息变更、身故受益人变更、性别年龄误告、补充告知、退保。

(2) 办理流程：您登录我司网站，注册成为认证客户。按照以下路径：“服务大厅> 更多服务> 健康险专区> 认证会员> 健康险保全受理”，选择需要操作的保全项目，根据“下一步”提示下载申请书，并在填写完成后与相应证明或资料一并上传。

我司在收到您的申请资料后将尽快办理，过程中如需有问题，将通过邮件方式联系您。我司在完成处理后，将以邮件和短信方式告知您处理结果。



**(三) 办理保全业务时，应根据您申请的项目提供相应的证明或资料。保全项目申请主体与应备文件一览表见下。**

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	无	1、投保人有效身份证件影像(彩色); 2、被保险人有效身份证件影像(彩色); 3、受益人有效身份证件影像(彩色); 4、健康与财务告知声明书; 5、转账银行的存折(或银行卡)影像(彩色); 6、核保要求的相关资料; 7、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); 8、被保险人亲笔签名同意书 9、被保险人补充告知声明书 10、保险合同变更申请书 11、犹豫期撤保申请书/退保申请书
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、5(需转账时)、7、10	
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、8、10	
性别年龄误告	投保人	1、2、5(需转账时)、7、10	
补充告知	投保人、被保险人	1或2、4、5(需转账时)、6、9、10	
退保 (含整单、终止附约等)	投保人	1、5(转账时提供)、11	

注意事项：

- 1、具体可申请办理的保全项目按保单和条款规定。
- 2、申请办理的保全项目及办理规则如有调整，以最终告知的版本为准。
- 3、为确保客户的资金安全，本公司可能对涉及资金支付的业务实行查验制度，查验将在7个工作日内完成。