

客户服务指南

一、如何开具发票

请扫一扫下方二维码，通过保单号或投保人身份证号申请，我司会以短信的形式通知您下载电子发票，您也可以留下您的邮箱地址，我司会将电子发票发送至您邮箱。



电子发票效力等同于纸质发票，可将电子发票打印后进行报销。

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）保全申请途径及服务流程

1、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自助保全办理项目见页面展示内容。

（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。

2、微信自助保全：您可搜索“太平洋健康险”公众号，关注公众号后发起自助保全申请。

（1）微信自助保全办理项目见页面展示内容。

（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。

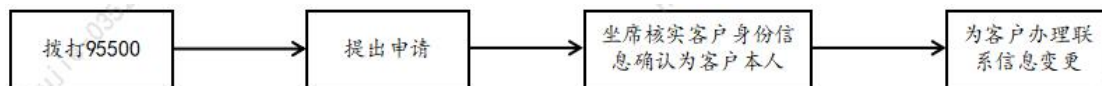
②办理保全项目时请根据系统要求或提示勾选、填写页面内容并上传相应证明或资料。

③申请项目成功后，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。

3、电话保全：您可拨打太平洋健康保险24小时服务热线95500申请部分保全业务。

（1）电话保全办理项目：可办理客户联系地址、联系电话、邮政编码变更。

（2）办理流程：



4、网站保全：您可登录太平洋保险官方网站（<http://www.cpic.com.cn>）自助发起保全申请。

（1）网站保全办理项目见页面展示内容。

（2）办理流程：

①您登录我司网站，注册成为认证客户。在搜索框内录入“健康险保全受理”，在健康险保

全受理页面选择需要操作的保全项目，根据“下一步”提示下载申请书，在填写完成后与相应证明或资料一并上传。

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。

(二) 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。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、健康告知声明书； 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
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、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、7、9	
性别年龄误告	投保人	1、2、6、9	
补充告知	投保人、被保险人	1 或 2、5、8、9	
退保	投保人	1、10	
犹豫期撤保	投保人	1、10	
续期交费方式变更	投保人	1、9	

注意事项：

- 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，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告知的版本为准。
- 3、非申请人本人办理的保全业务，或其他保全业务相关问题，您都可以通过太平洋健康保险服务热线95500及保险服务人员咨询相关手续。

三、交纳保险费的方法和注意事项

- 1、您的保险合同交费方式和交费期间由您和我们约定并在保险单上载明。
- 2、分期支付保险费的，若您在投保时已办理续期交费银行转账授权，请在保险条款约定的交费日期前，将保费存入相应账户，或通过“太平洋健康险”微信公众号、“太平洋保险”APP进行自助缴费。

四、如何办理理赔

声明：

- 本指南仅供客户填写理赔申请书予以参考，并非保险合同的补充事项，不得以本指

南作为赔付依据，当本指南与保险合同发生冲突时，则以保险合同约定为准。

- 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。

尊敬的客户：

为确保您的正当权益，在申请理赔之前请您仔细阅读以下内容：

（一）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）、或委托您的保单服务人员进行报案。报案必须提供的信息大致有：

- 1、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；
- 2、报案人姓名、性别、联系电话等。

（二）理赔申请方式

1、您可微信搜索“太平洋健康险”公众号或小程序，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、您可以通过快递方式发起理赔申请，根据保单归属地将理赔申请材料寄往对应的受理地点，并在快递封皮上注明为理赔资料。

机构名称	理赔资料邮寄地址	联系电话	邮编
上海分公司	上海市杨浦区大连路588、688号宝地广场办公楼A座23层太平洋健康险上海分公司客户服务部（消费者权益保护部）（理赔资料）	95500	200122
北京分公司	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室太平洋健康险北京分公司客户服务部（消费者权益保护部）（理赔资料）	95500	100005
广东分公司	广州市天河区黄埔大道中664号保利创融广场10层太平洋健康险广东分公司客户服务部（消费者权益保护部）（理赔资料）	95500	510635
四川分公司	四川省成都市高新区天府三街199号A区4层401单元太平洋健康险四川分公司客户服务部（消费者权益保护部）（理赔资料）	95500	610014

（三）理赔常见问题

1、如何获得理赔申请相关表格？

（1）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。

（2）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”>“单证下载”模块。

2、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）申请人为未成年人或申请人不具备完全民事行为能力的，由申请人的法定监护人代为填写；

(4) 如已授权委托他人申请理赔的，可由受托人代为填写，须提供相关委托书；

(5) 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？

(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（申请人为被保人本人除外）；

(3) 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；

(4) 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) 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；

(6) 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？

(1) 理赔保险金仅能通过转账给付；

(2) 银行账户须为受益人的账户（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）。

(3) 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；

(4) 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	住院医疗	门急诊医疗	住院补贴	意外身故	疾病身故	意外全残	重大疾病
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	√	√	√	√	√	√	√
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：

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）。