

## 理赔服务指南（通用版）

### 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，请以本公司理赔部门解释为准。

### 尊敬的客户：

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：

#### 1. 当您不幸发生保险责任事故后，通过哪些方式可以向太平洋健康保险股份有限公司（以下简称“太平洋健康险”）报案？

您可以通过24小时保险服务热线（10108686）、网络（网址：<http://www.cpic.com.cn/health/>）或委托您的保单服务人员进行报案。

#### 2. 报案必须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。

#### 3. 如何获得理赔申请相关表格？

- 向您的保单服务人员索取；
- 从太平洋健康险网站（网址：<http://www.cpic.com.cn/health/>）下载打印。

#### 4. 如何在线申请理赔？

- 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。
- 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：自助理赔当前支持申请金额≤3000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。

#### 5. 哪些人有权申请理赔并填写《理赔申请书》？

- 申请门急诊医疗保险金、住院医疗保险金、住院补贴保险金、重大疾病保险金、伤残保险金、生育保险金的，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（18周岁以下）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；
- 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；
- 当申请人为多人时，需填写《多受益人授权委托书》。

#### 6. 证件类型、证件号码的填写要注意什么？

- 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。
- 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。

#### 7. 填写申请给付事项应该注意什么？

- 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；
- 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。

- 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，若您需要纸质的相关理赔通知书，欢迎登陆太平洋健康险的网站（网址：[http:// www.cpic.com.cn/health/](http://www.cpic.com.cn/health/)）下载打印；
- 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；
- 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。

**8. 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；
- 银行账户须为申请人的账户（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）。
- 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。

**9. 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（10108686）以获得详细的信息。

**10. 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》。

**11. 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	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				✓	✓	✓	✓	
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）。