** **

**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。**
3. **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（10108686、95500\*5）或通过登陆太平洋健康保险官网（网站[http://health.cpic.com.cn](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。

1. 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：200122。

● 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中一办公楼5层1室、2室、11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：四川省成都市高新区天府三街199号太平洋保险金融大厦C区6层C1单位。邮编：610014。

**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。

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。

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。

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。

* 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。

关注“太平洋健康险”公众号

点击“我要理赔”

点击“我的服务”菜单

点击“自助理赔”

按页面指引完成自助理赔申请。

**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。

1. **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受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》。

1. **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。

1. **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。

1. **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授托人身份证件。
* 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。

1. **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、95500\*5）以获得详细的信息。

1. **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》。

1. **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；

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 保险事故  单证名称 | 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）。