

## 保全服务指南（互联网产品版）

版本日期：2022/06/29

### 声明：

如果您通过互联网渠道购买了本公司的保险产品，您可以从本指南了解到在线保全的申请途径、服务流程及所需资料。当本指南与保险合同内容发生冲突时，请以保险合同约定为准。

### 一、保全申请途径及服务流程

**（一）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自助保全可办理项目详见页面展示内容。

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“服务”>“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申请资料。

（3）申请保全项目成功后，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。

**（二）微信自助保全：**您可搜索“太平洋健康险”公众号，关注公众号并绑定个人信息后发起自助保全申请。

1. 微信自助保全可办理项目详见页面展示内容。

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”>“保全服务（在线保全）”>“自助保全申请”，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申请资料。

（3）申请保全项目成功后，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。

**（三）网站保全：**您可登录太平洋保险官方网站（<http://www.cpic.com.cn>）发起自助保全申请。

1. 网站保全可办理项目详见网页展示内容。

2. 办理流程：

（1）登录太平洋保险官方网站，注册成为认证客户。在搜索框内录入“健康险保全受理”，进入健康险保全受理页面选择需要操作的保全项目，点击“下一步”根据页面提示下载申请书，填写完成后与申请资料一并上传。

（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，将通过邮件方式与您联系。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。

**（四）电话保全：**您可拨打太平洋健康保险24小时服务热线申请办理部分保全业务，具体内容详询客服热线10108686。

### 二、时效承诺

1、我司将在接收到您的在线保全服务申请后2个工作日内处理完毕并通知您；如遇特殊情况无法在规定时间内完成的，我司会及时向您说明原因并告知处理进度。

2、我司将在接收到您的在线退保服务申请后1个工作日内完成核定并通知您；对于情形复杂的业务，我司将在收到您申请后3个工作日内完成核定并通知您。

**三、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。**

- 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，并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公告为准。
- 3、保全项目申请主体与应备文件一览表（以网站保全办理为例）：

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	1 或 2、4、9	1、投保人有效身份证件彩色影像（同时提供证件有效期限影像）； 2、被保险人有效身份证件彩色影像（同时提供证件有效期限影像）； 3、受益人有效身份证件彩色影像（同时提供证件有效期限影像）； 4、申请人手持证件照 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、身份证等证明材料页）； 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 11、保险合同续保标识变更申请书
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、4、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、4、7、9	
性别年龄误告	投保人	1、2、4、6、9	
补充告知	投保人、被保险人	1 或 2、4、5、8、9	
退保	投保人	1、4、10	
犹豫期撤保	投保人	1、4、10	
复效	投保人	1、4、5、8、9	
保单交费信息变更	投保人	1、4、9	
续保标识变更	投保人	1、4、11	

注：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10108686进行咨询。