

保全服务指南

版本日期：2024/09/29

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“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”>“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95500。

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，请根据您的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)；
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	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)；
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	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)；
性别年龄误告	投保人	1、2、4、6、9	4、申请人手持证件照
补充告知	投保人、被保险人	1 或 2、4、5、8、9	5、核保要求的相关资料；
退保	投保人	1、4、10	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)；
犹豫期撤保	投保人	1、4、10	7、被保险人亲笔签名同意书；
复效	投保人	1、4、5、8、9	8、补充告知声明书
保单交费信息变更	投保人	1、4、9	9、保险合同变更申请书
续保标识变更	投保人	1、4、11	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

注：其他保全业务相关问题，您都可以通过太平洋健康保险客服热线95500进行咨询。