

## 保全服务指南（互联网产品版）

### 声明：

如果您通过互联网（如网站、APP、微信）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

**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>APP首页点击底部“健康保险”>进入太平洋健康险界面，点击底部“服务”>进入服务界面，点击“自助保全”，选择保全项目进行办理。

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申请保全项目成功后，您可服务界面点击“保全进度查询”查询受理进度。

**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”进入“个人中心”>“保全服务（在线保全）”>“自助保全申请”，选择保全项目进行办理。

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申请保全项目成功后，您可服务界面点击“保全进度查询”查询受理进度。

**3、电话保全：**您可拨打太平洋健康保险服务热线10108686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：



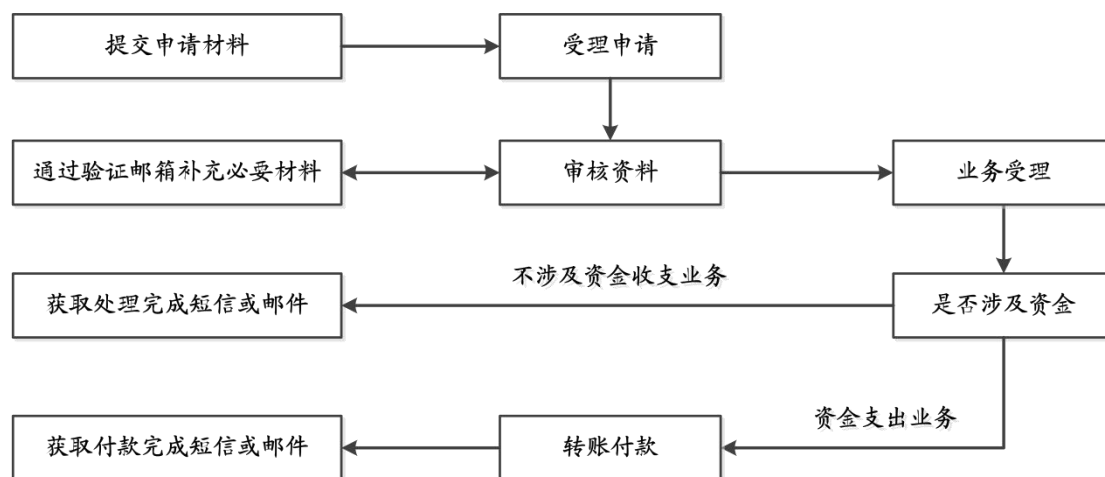
**4、网站保全：**您可登录太平洋保险官方网站（<http://www.cpic.com.cn>）自助发起保全申请。

(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、时效承诺

- 1、我司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，我司将在收到您的申请后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。

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)；
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	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)；
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	4、健康告知声明书； 5、核保要求的相关资料；
性别年龄误告	投保人	1、2、6、9	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)；
补充告知	投保人、被保险人	1 或 2、5、8、9	7、被保险人亲笔签名同意书； 8、补充告知声明书
退保	投保人	1、10	9、保险合同变更申请书
犹豫期撤保	投保人	1、10	10、犹豫期撤保申请书/退保申请书
复效	投保人	1、4、5、9	11、保险合同续保标识变更申请书
保单交费信息变更	投保人	1、9	
垫交还款标识变更	投保人	1、9	

垫交还款	投保人	1、9
续保标识变更	投保人	1、11

**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、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咨询相关手续。