

理赔指引

一、拨打报案电话：95500

如您在保险合同生效期间不幸发生保险事故，请在 24 小时内拨打太平洋保险客服电话 95500 报案，并尽力采取必要、合理的措施，防止或减少损失，保险公司将在接到您报案后的 1 个工作日内与您联系，指导并协助您办理理赔事宜。

二、就诊须知

请到正规医院就诊，妥善保管就医治疗相关材料

（一）若发生意外伤害事故，请立即到合同约定的医院（二级或二级以上的公立医院）进行就诊治疗。

（二）如果急诊情况可以到就近的医院进行先行处理，24 小时之内在转到合同指定的医院，确实需要在非指定医院就诊时，请及时拨打我司 24 小时服务热线 95500 取得联系。

（三）就诊的同时请妥善保存病历、原始收费凭证、处方、诊断证明、检查化验报告、住院证明等就医相关材料，以便向保险人办理索赔申请。

三、提交申请材料

保险金申请人向保险人申请给付保险金时，应提交以下材料。保险金申请人因特殊原因不能提供以下材料的，应提供其他合法有效的材料。保险金申请人未能提供有关材料，导致保险人无法核实该申请的真实性的，保险人对无法核实部分不承担给付保险金的责任。

（一）房屋及附属设备、室内装潢、室内财产保险金申请

1. 保险单或其他保险凭证正本；
2. 保险财产损失清单；
3. 购买保险财产的原始票据或其他能够证明保险财产价值的单据原件；
4. 所在单位、街道、乡（镇）或其他法律法规授权的部门（如公安、气象、消防等相关部门）出具的事故证明；
5. 被保险人身份证明原件及复印件；
6. 投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料。

（二）第三者责任保险金申请

1. 保险单或其他保险凭证正本；
2. 事故情况说明；
3. 第三者的医疗费用的原始发票及单证、诊断证明、死亡证明或残疾程度鉴定书；
4. 生效的法律文书（包括裁定书、裁决书、判决书、调解书等）或经保险人事先认可与第三者达成的赔偿协议；

5. 第三者受损财产损失清单及原始票据或其他能够证明受损财产价值的单据原件;
6. 相关人员的身份证明原件及复印件;
7. 投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料;
8. 被保险人赔偿支付证明。

(三) 盗抢险保险金申请

1. 保险单原件;
2. 保险金申请人的身份证明;
3. 保险标的发生盗抢事故后,被保险人应立即向当地公安部门如实报案,并同时通知保险人;
4. 被保险人向公安部门报案,并提供相关公安部门出具的盗抢证明材料后,向保险人提出索赔申请的,保险人依据本附加险条款在对应的分项财产保险金额内予以赔付。

(四) 管道破裂及水渍保险保险金申请

1. 保险单或其他保险凭证正本;
2. 保险财产损失清单;
3. 购买保险财产的原始票据或其他能够证明保险财产价值的单据原件;
4. 所在单位、街道、乡(镇)或其他法律法规授权的部门(如公安、气象、消防等相关部门)出具的事故证明;
5. 被保险人身份证明原件及复印件;
6. 投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料。

(五) 家庭辅助金申请

1. 保险单或其他保险凭证正本;
2. 保险财产损失清单;
3. 所在单位、街道、乡(镇)或其他法律法规授权的部门(如公安、气象、消防等相关部门)出具的事故证明;
4. 被保险人身份证明原件及复印件;
5. 保险金申请人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料。

(六) 租房费用保险金申请

1. 保险单原件;
2. 保险金申请人的身份证明;
3. 主险保险事故发生后,被保险人应及时通知保险人,在保险人现场查勘确定损失程度,且与被保险人就必须搬离原住所达成一致后,保险人承担租房费用赔偿责任;
4. 应向保险人提供租房费用支出证明、发票或其他有助于确定实际损失额度的证明资料。

(七) 宠物责任保险金申请

1. 保险单原件;
2. 保险金申请人的身份证明;
3. 可证明宠物受他人委托临时看养的、有合法准养的材料;
4. 保险金申请人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料。

(八) 民用燃气用户家庭财产保险金申请

1. 保险金索赔申请书;
2. 保险单或保险凭证原件;
3. 保险财产损失清单;
4. 购买保险财产的原始票据或其他能够证明保险财产价值的单据原件;
5. 被保险人与民用燃气公司签订的供气用气合同正本或其他使用权证正本;
6. 所在单位、街道、乡(镇)或其他法律法规授权的部门(如公安、消防、燃气供应企业等部门)出具的事故证明;
7. 被保险人的身份证明。

(九) 民用燃气用户第三者责任保险金申请

- 1) 除本合同另有约定外,由被保险人作为保险金申请人填写索赔申请书,并提供下列证明文件、资料向保险人申请赔偿:
1. 保险金索赔申请书;
 2. 保险单或保险凭证原件;
 3. 被保险人与民用燃气公司签订的供气用气合同正本或其他使用权证正本;
 4. 保险事故造成的第三者财产损失清单;
 5. 第三者购买受损财产的原始票据或其他能够证明受损财产价值的单据原件;
 6. 公安机关或医疗机构出具的第三者死亡证明或验尸报告;
 7. 经保险人或公安或消防委托由司法行政机关审核登记、并取得《司法鉴定许可证》的鉴定机构或经保险人与被保险人或投保人协商同意的鉴定机构出具的第三者伤残程度的资料或身体伤残程度评定书;
 8. 二级或二级以上公立医院或其他医疗机构出具的第三者医疗诊断证明书(包括但不限于诊断全称、病历和治疗过程)、医疗纪录、住院证明正本;
 9. 法律法规认可的相关机构救护费用原始单据;
 10. 所在单位、街道、乡(镇)或其他法律法规授权的部门(如公安、消防、燃气供应企业等部门)出具的事故证明;
 11. 法院判决书、调解书或仲裁裁决书,或被保险人与第三者就赔偿金额达成一致的书面协议原件;
 12. 被保险人已向第三者支付赔款的付款证明原件;
 13. 被保险人因给第三者造成损害的保险事故而被提起仲裁或者诉讼的,被保险人所支付的诉讼费用或仲裁费用以及其他必要、合理的费用的原始单据原件;
 14. 被保险人对第三者应负的赔偿责任确定,而请求保险人向该第三者直接支付赔偿金时,须提供包含该第三者相关个人信息的书面申请,并签字确认;
 15. 投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料。

2) 如依照法律规定,或本合同相关约定,第三者或其继承人作为保险金申请人填写索赔申请书,并提供下列证明文件、资料向保险人申请赔偿:

1. 保险金索赔申请书;
2. 保险事故造成的第三者财产损失清单;
3. 第三者购买受损财产的原始票据或其他能够证明受损财产价值的单据原件;
4. 公安机关或保险人认可的医疗机构出具的第三者死亡证明或验尸报告;
5. 经保险人或公安或消防委托由司法行政机关审核登记、并取得《司法鉴定许可证》的鉴定机构或经保险人与被保险人或投保人协商同意的鉴定机构出具的第三者伤残程度的资料或身体伤残程度评定书;
6. 二级或二级以上公立医院或其他医疗机构出具的第三者医疗诊断证明书(包括但不限于诊断全称、病历和治疗过程)、医疗纪录、住院证明正本
7. 法律法规认可的相关机构救护费用原始单据;
8. 被保险人所在单位、街道、乡(镇)或其他法律法规授权的部门(如公安、消防、燃气供应企业等部门)出具的事事故证明
9. 法院判决书、调解书或仲裁裁决书,或被保险人与第三者就赔偿金额达成一致的书面协议原件;
10. 如被保险人已支付部分赔款,须提供被保险人已向第三者支付部分赔款的付款证明原件;
11. 被保险人怠于请求保险人直接向其赔偿保险金的证明材料;
12. 第三者的继承人作为保险金申请人申请给付保险金时,需提供可证明合法继承权的相关权利文件;
13. 投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料。

3) 如保险金申请人委托他人申领保险金,还须提供授权委托书及受托人的身份证明和资料。

(十) 民用燃气用户人身意外伤害(互联网)保险金申请

1. 身故保险金申请
2. 保险金给付申请书;
3. 保险单或保险凭证原件;
4. 被保险人的身份证明;
5. 保险金受益人的身份证明;
6. 事公安部门或保险人认可的医疗机构出具的被保险人死亡的书面证明或验尸报告;
7. 如被保险人为宣告死亡,受益人须提供人民法院出具的宣告死亡证明文件;
8. 公安部门出具的被保险人户籍注销证明;相关部门开具的火化证明;
9. 燃气公司、公安部门等有关部门出具的民用燃气意外事故证明;
10. 其它与确认保险事故的性质、原因、损失程度有关的证明和资料。
11. 伤残保险金申请
12. 保险金给付申请书;
13. 保险单或保险凭证原件;
14. 被保险人的身份证明;
15. 保险金申请人的身份证明;

16. 经司法行政机关审核登记、并取得《司法鉴定许可证》的或经保险人与被保险人或投保人协商同意的鉴定机构根据《伤残评定标准》出具的被保险人伤残程度的资料或身体伤残程度评定书；
17. 燃气公司、公安部门等有关部门出具的民用燃气意外事故证明；
18. 医疗机构出具的医疗诊断证明书（包括但不限于诊断全称、病历和治疗过程）、医疗记录、住院证明正本；
19. 其它与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料。
20. 被保险人的继承人作为保险金申请人申请保险金时，需提供可证明其合法继承权的相关权利文件；
21. 如保险金申请人委托他人申领保险金，还须提供授权委托书及受托人的身份证明和资料。
22. 第二十一条 保险金申请人向保险人请求给付保险金的诉讼时效依据中华人民共和国境内（不含港澳台地区）相关法律规定处理。
23. 第二十二条 保险人对一次事故的保险金给付不超过保险合同所约定的一次事故给付限额。如果按保险合同约定应给付的各被保险人的保险金总和超过一次事故给付限额的，则将按该限额与应向所有该次出险的被保险人支付的保险金总和的比例向每位被保险人给付保险金。

（十一）意外伤害医疗（互联网）保险金申请

1. 保险金给付申请书；
2. 保险单原件；
3. 保险金申请人的身份证明；
4. 保险人认可的医疗机构出具的附有病理检查、化验及检查报告的医疗诊断证明、病历及医疗费用发票和结算明细表。若被保险人已从其他途径（包括基本医疗保险、公费医疗、工作单位、保险人在内的任何商业保险机构等）获得医疗费用补偿，且赔付机构留存了医疗费用原始发票的，可提供加盖留存机构实物章的医疗费用发票复印件或其他法定证明材料。如投保时被保险人有社会基本医疗保险或公费医疗，但保险金申请人未能提供社会基本医疗保险或公费医疗保障的医疗费用的补偿证明，保险人均视同被保险人未参加社会基本医疗保险或公费医疗保障的情况给付保险金，给付比例将按保险单约定的给付比例降低 20 个百分点；
5. 事发当地政府有关部门出具的意外伤害事故证明或者中华人民共和国驻该国的使、领馆出具的意外伤害事故证明；
6. 保险金申请人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料；
7. 若保险金申请人委托他人申请的，还应提供授权委托书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件。受益人为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的，由其监护人代为申领保险金，并需要提供监护人的身份证明等资料。
8. 保险人认为保险金申请人提供的有关索赔的证明和资料不完整的，将及时一次性通知补充提供。
9. 被保险人支出医疗费用并提出索赔申请后，应向保险人提交相关病历记录及医疗费用收据原件。当赔付金额未达实际支出医疗费用的全额时，索赔申请人可以书面形式向保险人申请发还收据原件。保险人在加盖印戳并注明已赔付金额后发还收据原件。

（十二）个人账户资金损失保险金申请

1. 保险单或其他保险凭证正本；
2. 被保险人的身份证明及被保险人的个人账户的有关信息；
3. 与个人账户被非授权或非认可使用相关的交易记录、损失清单；
4. 账户挂失或冻结时间证明，或采取其他账户保护措施的证明；
5. 公安机关出具的报案/立案证明；
6. 投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料。

（十三）家庭财产保险（民用燃气用户专用）附加家庭第三者责任保险金申请

1. 保险单或其他保险凭证正本；
2. 事故情况说明；
3. 第三者的医疗费用的原始发票及单证、诊断证明、死亡证明或残疾程度鉴定书；
4. 生效的法律文书（包括裁定书、裁决书、判决书、调解书等）或经保险人事先认可与第三者达成的赔偿协议；
5. 第三者受损财产损失清单及原始票据或其他能够证明受损财产价值的单据原件；
6. 相关人员的身份证明原件及复印件；
7. 投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料；
8. 被保险人赔偿支付证明。