

## 理赔服务指引

尊敬的被保险人：

"您好！首先感谢贵公司信任平安的品牌，并且支持我公司的公众责任险，我司也将继续以"主动、迅速、准确、合理"的原则，为您提供优质的服务。

另外，在贵司遭受到保险责任范围的人身伤亡及财产损失，为了尽量减少损失，并能得到我司迅速准确的赔偿，先向您介绍以下我司理赔的流程：

### 一、 出险报案

在贵司经营范围内第三方出险后，第一时间邮件报备我司对口理赔人，建议在邮件中备注报案人联系方式、公司名称、保单号等信息

联系人：马桥 电话：(021)38643132, 18917182017（如有理赔疑问可电联或短信留言）邮箱：MAQIA0893@pingan.com.cn

邮件中简明阐述（1）人伤案件：伤者姓名、出险原因、出险门店地址等大致情况，如有监控自行先保留。（2）财产损失案件：出险原因、受损情况、受损地址等大致信息，出险后第一时间保留事故照片，进行相应施救措施并保留受损财产，保留整体出险照片、具体详细损失照片等，出险照片可以分批发送到我这边的邮箱（最大接受 4M），我司会就具体情况及时联系客户告知下一步处理方案。

二、在我司确认为保险责任后，根据理赔单证需知中所需单证准备理赔



材料，准备齐全后将材料寄至以下地址：

联系地址：上海市常熟路 8 号静安广场 8 楼北区，财产险理赔部，马桥 电话：(021)38643132，18917182017

三、 我司核定责任及缺失单证，告知定损金额，如有疑问会于 7 个工作日内沟通并要求补充。

四、 资料齐全后安排结案下发赔款。

## 公众责任险理赔单证需知

尊敬的被保险人：

首先感谢您信任平安的品牌，并且选择我公司的公众责任险，为了尽量减少您的损失，得到迅速准确的赔偿，请仔细阅读以下单证准备需知，并按以下要求提供相关单证：

- 1、小额快速理赔表（上下两处被保险人签章确认处盖章，银行支付信息填写，其余可以不填）-损失金额 5 万元内的均提供该小额理赔表
- 2、财产险索赔申请书填写（填写保单号、联系人、联系方式及大致事故经过）并加盖公章，落款日期不需填写(请用水笔或钢笔书写)；
- 3、赔款意向及权益转让书填写（填写单位名称、开户行、银行账号须与公章一致）、索赔资料交接单加盖公章，内容、日期均无需填写；。

（2-3 材料为损失金额大于等于 5 万元时提交）

- 4、若索赔等于或超过一万元还需提供贵司营业执照、组织机构代码证、税务登记证（复印件即可）

（上述 1-4 材料为公众责任险我司需要基本单证）

细分 I：人伤案件材料

- 1、二级及以上公立医院出具的医疗费用原件；
- 2、与就诊费用相符的病历记录复印件，有效病假单原件（加盖医院病假专业章），若住院还需提供出院小结及住院用药清单；

3、交通费发票（我司认可有就医记录当天来回的出租车费用，定额票等无法认可）



4、伤者身份证正反面复印件

5、其他 \_\_\_\_\_（若伤者提出其他材料，我司会根据 1-3 材料金额予以理算，告知后续赔付意见及准备单证）

## II：财产损失案件

- 1、 出险后第一时间保留照片（包括远景、近景、出险原因、出险位置、受损财产等照片
- 2、 受损清单（简单施救处理后仍无法处理的损失，整理受损清单，务必保留损失财产，便于我司后期定损）

财产损失案件出险后将发送至我司理赔员邮箱（最大 4M，可分批发送），我司看见邮件后会及时与联系人沟通告知具体处理方案进行理赔指导。