

总公司



责任险索赔指南

一、**报案：**被保险人发生保险事故后，被保险人、投保人、受益人或其他知情人应及时将该事故的情况通知保险公司。

二、**电话报案：**全国客户服务热线95500，24小时为您提供热诚的服务。

三、公司根据实际情况安排当地检验人及时进行现场查勘检验：查勘员接到调度后，会及时赶赴现场进行查勘，做笔录，必要时安排检验。经查勘如不属于保险责任的事故，查勘员将当场向被保险人进行解释；如各方对现场事故无异议，查勘员将指导当事人进入索赔程序。

检验人即公估公司：国外发生理赔我司一般会选择（根宁翰、麦理伦）来做为事故现场勘察公司，为客户处理理赔事宜。

四、人伤提供必需的索赔单证：

- 1、出险通知书（请填写详细事故经过、施救经过，被保险人联系方式，单位账号，请务必加盖公章）；
- 2、出险产品质量鉴定报告及原始产品合格证；
- 3、事故产品购买发票；
- 4、事故处理协议书或伤者赔款收据（需双方签章）；
- 5、现场照片和致损产品照片；
- 6、伤者身份证复印件；
- 7、伤者救治时医药费发票原件、诊断证明原件、用药清单原件、病历、各项检验报告；

8、 其他由被保险人提供的与具体赔案相关的资料。

五、财产损失提供必需的索赔单证：

- 1、 出险通知书（包含详细事故经过、被保险人联系方式、盖章等内容）；
- 2、 顾客向被保险人提出索赔的书面资料，及顾客身份证明；
- 3、 顾客受损物品的损失清单及购买发票；
- 4、 本次事故检验报告；
- 5、 被保险人工商营业执照等相关资格证明；
- 6、 顾客购买产品的凭证；
- 7、 该批产品出口的检验合格证明；
- 8、 问题产品不合格检验结果；
- 9、 被保险人的单位帐号；
- 10、 保单复印件；
- 11、 其他由被保险人提供的与具体赔案相关的资料。

提示：收取索赔资料并不视为保险人已作出保险事故的认定，保险人将依照保险合同约定及索赔资料等依据进行核实确定。

如有疑问，请及时与我司联系。

太平洋产险上海分公司理赔部

责任险理赔科