



中国平安财产保险股份有限公司
PING AN PROPERTY & CASUALTY INSURANCE COMPANY OF CHINA, LTD.

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，为了能尽量减少损失，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：朱天培，电话：021-5231208，17727887493（如有理赔疑问可电联或短信留言）邮箱：ZHUTIANPEI709@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，
朱天培收，电话：021-52312087，17727887493

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。

中国平安财产保险股份有限公司

小额案件快速理赔处理表

被保险人：

报案号：

一、出险时间、原因、经过及索赔明细：

二、查勘意见：

被保险人（代表）签章：

保险公司理赔人员：

联系电话：

联系电话：

日期：

日期：

注：如单证空间不足，可加页。

三、赔付协议：（含保险责任认定、投保财产情况、定损项目及金额、残值、免赔等）

经双方友好协商同意：

本次事故的最终赔付金额为人民币：¥ _____ 元，大写：_____。被保险人收到赔款后不再就本次事故向保险人提出任何索赔。本协议为一次性赔偿协议，自签署之日起生效。

保险人声明：

1、对于适用小额绿色通道的案件，我司实施单证简化，并承诺万元以下，资料齐全，次一工作日赔付。（邮寄理赔资料的情况，自所有资料送达保险人之日起，次一工作日赔付。）

2、同时，本次案件赔付不对日后案件的理赔处理产生先例。

被保险人声明：本人/本单位索赔时所陈述以及提供的资料均为真实情况。

温馨提醒：为保障您的权益，请准确填写本赔付协议签署的日期，谢谢合作！

开户银行：_____ 银行帐号：_____

开户户名：_____

被保险人签章确认：_____ 年 ____ 月 ____ 日

受益人签章确认：_____ 年 ____ 月 ____ 日

保险公司理赔人员：_____ 年 ____ 月 ____ 日

中国平安财产保险股份有限公司

索赔申请书

被保险人资料：			
名称		险种	
保单号码		联系人	
联系电话		传真	
通讯地址/邮编		电子邮箱	
与本次事故标的有关的其他保险情况：(保险公司名称及投保险种)			
事故详情：			
出险时间		出险地点	
出险原因和经过：			
损失详情：见 <input type="checkbox"/> 受损财产报损清单 <input type="checkbox"/> 现场查勘笔录			
本次事故是何人、何时最先发现？		公安/消防/安监部门是否到事故现场调查？ 有 <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/>	
如果事故为其他单位人员造成的，请详述：			
特别告知：			
<p>1、本索赔申请书是被保险人就所投保险种向保险人首次提出索赔的书面凭证。</p> <p>2、保险人受理报案、现场查勘、参与诉讼、进行抗辩、向被保险人提出专业建议等行为，均不构成保险人对赔偿责任的承诺。</p> <p>3、为充分保障被保险人的权益，根据相关法律法规及保险合同规定，保险人已将需提供的与赔偿有关的证明和材料以清单形式向被保险人提供。</p> <p>4、以上内容被保险人无异议，如有特殊情况或其他说明，将在备注中说明。</p> <p>5、备注：</p>			
被保险人签章：		经办人签字：	年 月 日

中国平安财产保险股份有限公司

赔付意向及权益转让书

中国平安财产保险股份有限公司_____分公司/中心支公司：

兹有我单位（个人）_____投保的_____险，
保单号：_____，报案号_____，于_____年____月____日发生于
（事故地点）_____事故（事故原因）。

我单位同意_____（币种）_____（大写）_____（小写）
元为该案最终赔付金额，并请贵司将赔款转账至以下账户：

户名：_____

开户行：_____

账号：_____

立书人（被保险人）及受益人同意：

1.本赔款金额为本次事故的最终赔付金额，被保险人赔付后立书人不再就本次事故向前述保
险人提出任何形式的索赔。

2.如保险事故是因第三方对保险标的损害引起的，保险人支付以上金额的赔款后，保险人自
向立书人赔偿保险金之日起，在上述赔偿金额范围内依法取得代位求偿权，并可以保险人或立书
人的名义向责任方追偿，立书人将依法提供必要的协助。

3.如果本保单存在受益人，则其授权上述列明账户开户人收取本次事故赔款，并且不再向保
险人就本次事故主张任何索赔。

4.以上帐户信息为贵公司/个人的合法、真实、准确的帐户信息，否则由贵公司/个人承担相应
责任。

5.其他_____

受益人（签章）：

立书人（签章）：

_____年____月____日

_____年____月____日

责任险案件索赔资料交接清单

附件 2-4

致尊敬的_____：

贵公司于_____年___月___日报称的_____事故，向我司申请索赔，我司已收到下表打“√”的资料：

1、投保及基础资料

保单、保险协议、批单、投保清单、投保单

2、索赔资料

索赔申请书 受损财产报损清单

3、事故证明资料

- | | |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 事故责任调解书 | <input type="checkbox"/> 第三者损失证明 |
| <input type="checkbox"/> 第三者伤残鉴定报告 | <input type="checkbox"/> 第三者身份证复印件 |
| <input type="checkbox"/> 第三者死亡证明书及验尸报告 | <input type="checkbox"/> 第三者户口注销证明 |
| <input type="checkbox"/> 第三者火化证明 | <input type="checkbox"/> 单位工伤事故证明 |
| <input type="checkbox"/> 民刑事起诉书、法院判决书、调解程序笔录、调解书或仲裁判决书 | |
| <input type="checkbox"/> 涉及交通事故的需提交道路交通事故责任认定等 | |

4、损失证明资料

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 第三者的索赔请求书（正本）、受损财产报损清单、文件及来往信函 | |
| <input type="checkbox"/> 病历、住院病历、处方 | <input type="checkbox"/> 医生诊断证明书 |
| <input type="checkbox"/> 医疗费发票 | <input type="checkbox"/> 用药清单 |
| <input type="checkbox"/> 护理费发票或收条 | <input type="checkbox"/> 建休证明 |
| <input type="checkbox"/> 交通费票据 | <input type="checkbox"/> 误工时间证明 |
| <input type="checkbox"/> 工资证明 | <input type="checkbox"/> 辅助器具发票 |
| <input type="checkbox"/> 购置发票或维修发票或为维修合同 | <input type="checkbox"/> 被保险人与三者的赔偿协议 |
| <input type="checkbox"/> 与本次事故相关的影像资料 | |

5、其他证明材料

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 消费证明 | <input type="checkbox"/> 雇佣合同（劳动合同） |
| <input type="checkbox"/> 出险学生学籍卡（加盖学校公章） | <input type="checkbox"/> 旅游合同 |
| <input type="checkbox"/> 产品销售合同、发票 | <input type="checkbox"/> 产品出厂检验证书/合格证书 |
| <input type="checkbox"/> 产品质检报告 | <input type="checkbox"/> 产品设计说明书（包括图纸、工艺、指标） |
| <input type="checkbox"/> 事故报告（含被保证人对产品事故的责任分析，适用产品责任险） | |
| <input type="checkbox"/> 承办律师的律师执业证、承办律师与被保险人的聘用合同及有关文件 | |
| <input type="checkbox"/> 委托代理合同和聘请法律顾问合同 | <input type="checkbox"/> 律师身份证 适用律师责任险 |
| <input type="checkbox"/> 车主与物业签定的车辆停放协议 | <input type="checkbox"/> 驾驶证、行驶证复印件 |
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ |
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ |
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ |
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ |

6、支付资料

支付信息 委托书 赔款收据及权益转让书

- 注：（1）被保险人或其代表应保证其递交的理赔资料真实、无误、准确；
 （2）资料接收人应对资料严格审核，问题资料应及时退回，并要求重新提供；
 （3）资料交接清单仅证明理赔资料递交情况，不代表案件所需全部理赔资料；
 （4）本清单一式两份，经保险双方确认签字盖章后，各执一份。
 （5）如有其他事宜请与我公司理赔人员联系，联系电话：_____

被保险人（签章）：_____ 年 月 日

资料接收人（签章）：_____ 年 月 日