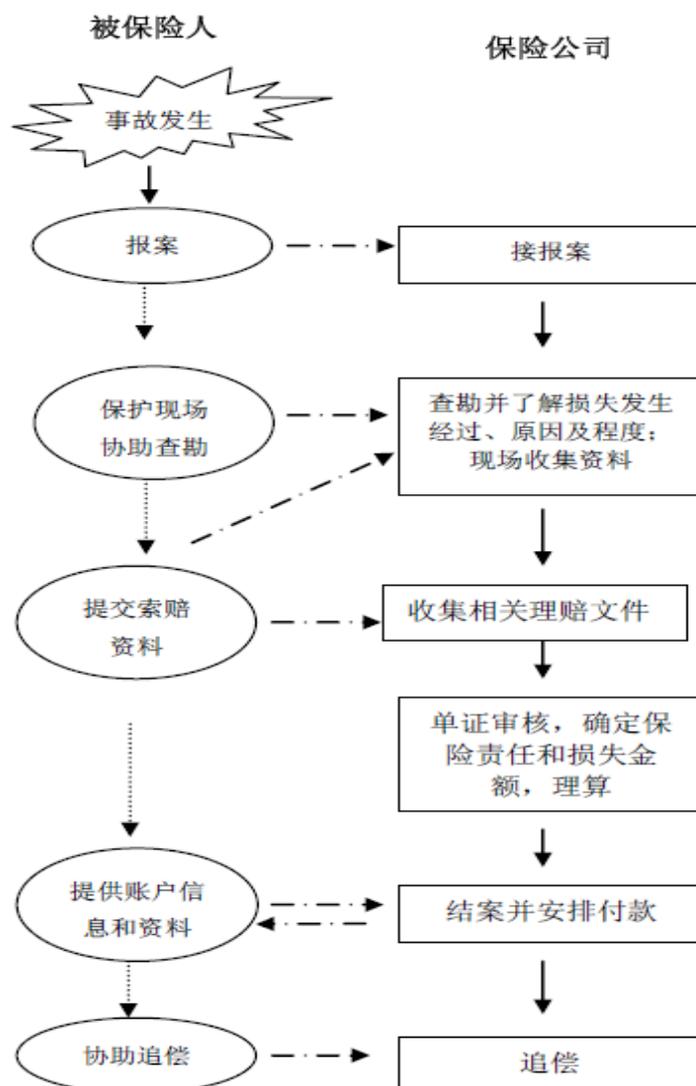


## 华泰财产保险有限公司 SRU

### 索赔指南

尊敬的客户，非常感谢您对华泰财产保险有限公司的信任和支持。华泰财险一贯秉承诚信、公平、主动、友善的理赔原则，着力为客户提供最佳的理赔服务，努力将灾害和事故带给客户的损失与不便减到最低程度。为方便您索赔，尽快得到保险赔偿，我们特编制本索赔指南。

#### 一、理赔流程图：



## 二、请您配合：

### 1、报案（出险通知）：

1.1 报案时间和方式：我们 365 天、24 小时接受您的报案；在您获悉发生或可能引起保险索赔的事故后，请立即拨打华泰财险的专用接报案电话 **4006095509**。

1.2 报案时告知信息：

- ★ 投保险种和保单号
- ★ 事故发生时间、地点、原因及经过
- ★ 损失项目、程度和估计损失金额
- ★ 保险索赔联系人和联系电话

### 2、协助查勘

接到报案后，我们将及时赶赴现场查勘，请您支持或协助：

- ★ 安排了解事故的人员陪同查勘；
- ★ 提供理赔人员查勘现场的工作条件；
- ★ 提供理赔人员要求的理赔单证和照片。

### 3、提交索赔资料

请按照理赔人员要求提供索赔资料。货运险案件常见理赔资料如下：

- ★ 出险索赔通知：出险通知书、索赔申请书（华泰模板）；
- ★ 保险单证：保险单正本、保险凭证；
- ★ 货物价值：买卖合同、发票、报关单；
- ★ 货物数量：出库单、装箱/车单、磅码单；
- ★ 运输单证：提单、运单、运输合同，物流和运输工具的证照；

- ★ 事故证明：码头、机场或仓库货损货差证明、检验报告、交警和消防事故认定书、海事报告、以及设备交接单和 POD 等与确认保险事故的性质、原因、区段等有关资料证明；
- ★ 损失金额：损失清单、检修报告、结算和支付凭证、残值处理；
- ★ 涉及第三者责任的，致责任方的索赔函；
- ★ 其他理赔和公估要求的与索赔有关的资料。

#### **4、付款须知：**

我们确定保险赔偿金额后，会及时向您支付赔款，但鉴于国家监管要求，赔款支付方式会受到以下限制或需要您提供相应资料：

4.1 按照保险监管的相关规定，保险赔款支付的对象仅限于被保险人、受益人、法院判决所指的获偿人、责任险中依法受偿的第三者，不得转移支付给其他单位或个人；

4.2 按照保险监管的相关规定，保险公司应当通过银行转账方式支付赔款，请您提供银行账户名称、银行账号和开户行信息；

4.3 根据国家外汇管理规定，保险金额/责任限额为人民币的业务，保险公司只能以人民币支付赔款；保险金额/责任限额为外币的业务，则以外币支付赔款；

4.4 根据国家反洗钱管理的相关规定，大额保险赔款需对对赔款接受人进行身份识别。法人、其他组织和个体工商户客户需提供盖有公章的营业执照、组织机构代码、税务登记证复印件，控股股东或者实际控制人、法定代表人、负责人和授权办理业务人员的身份证复印件。

#### **5、协助追偿**

涉及到第三方责任的案件，请您不要放弃对责任方的索赔权利，并协助我们向第三方追偿。

## 6、温馨提示：

为保证您的合法权益，请遵守：

- 6.1 一旦获悉发生或可能引起保险索赔的事故，请立即向保险公司报案；
- 6.2 事故发生后，请及时采取必要、合理的措施，以防止或减少损失的扩大；
- 6.3 及时对事故现场及受损财产拍照或摄像，并对受损财产进行记录；
- 6.4 在保险公司理赔人员查勘现场前，保护好现场；
- 6.5 在修理或处理受损财产前，请征得保险公司同意；
- 6.6 相关损失和费用的单据，请及时索要和保存；
- 6.7 在您向受害人做出任何承诺、拒绝、出价、约定、付款或赔偿前，请征询保险公司意见。

如您未遵守上述七项义务，导致保险公司不能确定保险事故性质、原因、损失程度，或者导致损失程度扩大的，保险公司对无法确定或损失扩大的部分不承担赔偿责任。

## 7、赔案自助查询

您可以登陆华泰财险的官方网站查询赔案的进展信息。登陆路径如下：

★ 登陆华泰财险官网 [pc.ehuatai.com](http://pc.ehuatai.com)

★ 点击“客户服务”

★ 点击“自助服务”——“承保理赔信息查询”——“非车险自助查询”

★ 进入自助查询系统后，您需要选择活填写保险类别、保单号、密码、和验证码。保单号是保险单右上方载明的保险单号，由 19 位数字组成，密码可以使用保单对应的单证流水号（位于保单左上角，去掉首英文字母后的一串 10 位数字）、被保险人名称或者被保险人证件号码。

### 三、理赔负责人

第一联系人	第二联系人	第三联系人
陆君 (广州)	赵德斌 (北京)	谭智超 (广州)
TEL:020-37062795	TEL: 010-5937 1359	TEL: 020-37062789
MP: 13711440368	MP: 18501255829	MP: 13688890389
lujun02@ehuatai.com	zhaodebin@ehuatai.com	tanzhichao@ehuatai.com
广州市天河区林和西路 161 号中泰国际广场 A 座 2502	北京市西城区金融大街 35 号国际企业大厦 B 座 19 层	广州市天河区林和西路 161 号中泰国际广场 A 座 2502

**重要提示：**本指南旨在方便您索赔，相关具体权利义务以贵我双方签署的保险合同为准。

**感谢您选择华泰保险!**

**专业品质·恒久保障**