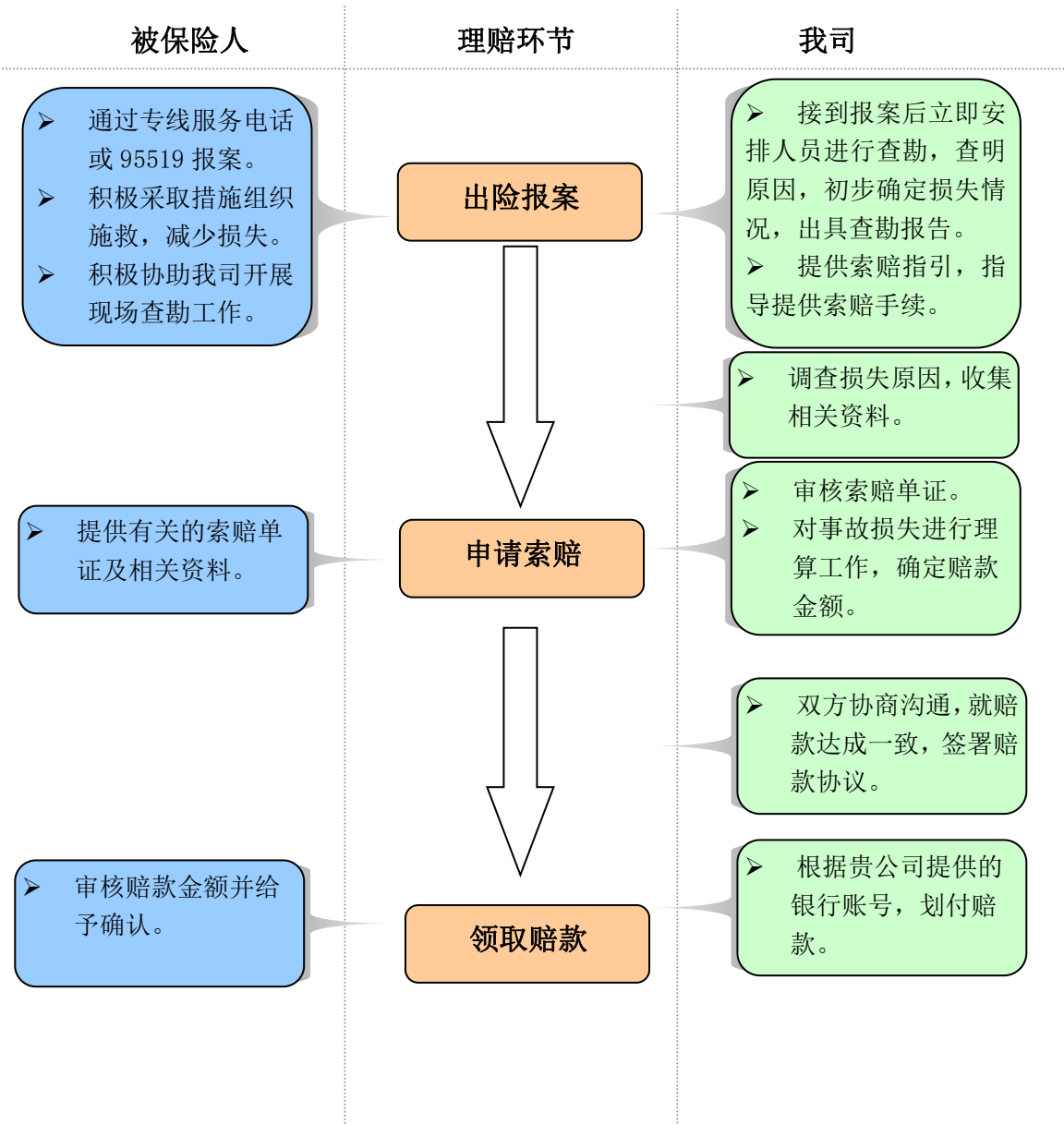


保险理赔服务

为切实贯彻保险业理赔服务“主动、迅速、准确、合理”的基本原则，简化理赔操作流程，提高理赔效率，保证本项目保险理赔操作的简便和高效，我司将特别设计“VIP 客户尊享保险理赔服务”模式。该模式根据多年来为公司承保的多项保险项目的服务经验，针对本次保险项目的具体需求而设计，是专门为本项目量身打造的更为合理的理赔服务流程，凸显了服务的个性化。流程设计的基本理念是尽量简化环节，将公司的优良资源整合在特定服务团队内，保证所有保险服务均在该团队中封闭进行，删除所有不必要的流程，以达到最大限度满足客户需求的目的。

同时，也希望被保险人了解理赔流程后，对我司的理赔服务工作给予监督和指导。



对理赔流程的进一步说明： 以下针对上述理赔流程，具体给出详细步骤的说明，以便被保险人做进一步的了解。

1. 出险报案

全国统一 365 天、24 小时服务热线 **95519/4008695519** 报案；

2. 资料收集

在进行初步现场查勘后，将在与被保险人约定的时间内填写现场查勘报告，并向被保险人提供专业的赔案处理意见，提供书面的“索赔指引及清单”或“理赔工作安排日程表”。如被保险人所提交的索赔证明和资料不完整，理赔服务团队将以书面方式一次性通知被保险人补充提供，进行必要性解释工作，并协助被保险人准备其他索赔资料。若在接到索赔资料后 3 个工作日内未提出补充资料要求，则视为已认可索赔资料的完整性。

3. 损失理算

对于被保险人的报案及索赔申请，我司将迅速处理，在最短的时间内完成理算工作。理算时限根据案件的实际情况可能不同，原则上按照下述时限完成理算：

估损金额	理算时限
人民币 1 万元（含）以下的	2 个工作日
人民币 1 万元～人民币 10 万元（含）	5 个工作日
人民币 10 万元以上的	7 个工作日

4. 赔款支付

双方赔付意见一致，索赔手续齐全后，我司承诺在下列时效内划付赔款：

赔款金额	支付赔款时限
人民币 1 万元（含）以下的	2 个工作日
人民币 1 万元～人民币 10 万元（含）	5 个工作日
人民币 10 万元以上的	7 个工作日

5. 结案反馈

我司将在保险事故结案后 10 个工作日内，把理赔报告、损失核定表等结案资料反馈给被保险人。