

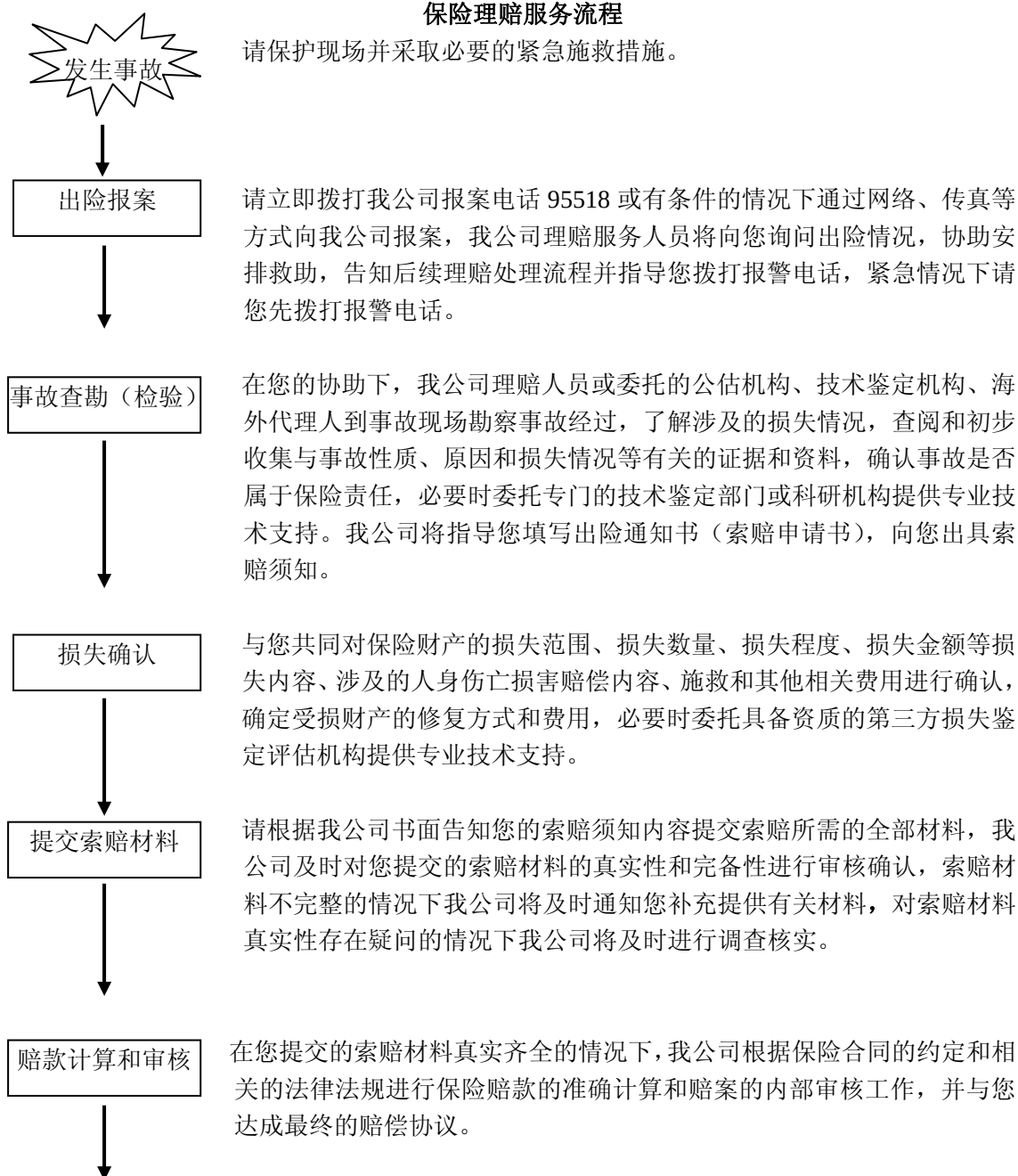
中国人民财产保险股份有限公司

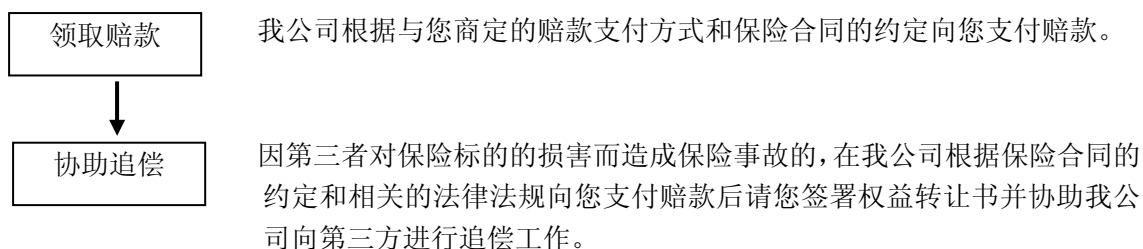
理赔服务程序公示

尊敬的客户：

为了方便您办理保险索赔，切实维护您的合法权益，根据中国保监会《关于公布保险理赔（给付）程序 进一步做好理赔服务工作的通知》的要求，现将我公司的保险理赔服务流程、理赔案件赔付时限、所需材料清单、联系电话和投诉电话等内容予以公示，请在索赔时予以配合，并加以监督。

保险理赔服务流程





保险理赔案件赔付时限

一、机动车辆保险

我公司在收到您提交的真实、完整索赔材料后，承诺按照以下时限向您支付赔款。

赔 款 金 额	支付时限
人民币 2000 元（含）以下不涉及人员伤亡案件	1 个工作日
人民币 5000 元（含）以下	3 个工作日
人民币 5000 元 ～ 10000 元（含）	5 个工作日
人民币 10000 元 ～ 50000 元（含）	7 个工作日
人民币 50000 元 ～ 100000 元（含）	10 个工作日
人民币 100000 元～ 150000 元（含）	15 个工作日
人民币 150000 元以上	20 个工作日

二、其他保险产品，对于属于保险责任的案件，我公司在与您达成赔偿协议后 10 日内支付赔款。

赔案索赔材料清单

一、机动车辆保险

	单证名称	涉及财产损失赔案	涉及人员伤亡赔案	获取渠道	相关要求和适用范围
共用单证	保险单正本	✓	✓	被保险人提供	查验原件
	索赔申请书	✓	✓	保险公司提供，被保险人填写	须由被保险人签字确认(被保险人为个人)，或加盖单位公章（被保险人为单位）
	事故证明（不同事故对应不同证明）	✓	/	路政、交管、气象、消防等部门	未经保险公司查勘核实的单方事故
			✓	公安交管部门	通过交警处理的事故
				当事人填写	双方当事人依法自行协商处理的事故

		判决书或裁决书或调解书或仲裁书			法院、仲裁机构	法院审理的诉讼案件或仲裁机构审理的仲裁案件
	驾驶员驾驶证、营运客车驾驶员提供资格证、专用机械车/特种车驾驶员提供操作证		✓	✓	当事人提供	查看原件,留存复印件或照片
	机动车行驶证		✓	✓	被保险人提供	查看原件,留存复印件或照片
	向第三方支付赔偿费用的过款凭证或法院执行凭证		✓	✓	公安交管部门、法院、仲裁机构	涉及第三方赔偿时,须由事故处理部门签章确认
车辆 / 财产损失	车辆修理发票		✓	/	修理厂(二类以上修理资质)	涉及车辆损失时
	施救费(拖车、吊车费用)发票及清单		✓	/	拖车、吊车提供机构	涉及车辆施救时
	财产损失清单(设备总体造价及损失程度证明或工程预算等)		✓	/	被保险人和专业机构提供	涉及财产损失时
	购置、修复受损财产的费用单据		✓	/	公安、路政管理部门	
医疗及其他费用	伤者住院、出院证明(住院病历)		/	✓	医疗机构	须由县级(含)以上医院出具
	伤者医院诊断证明		/	✓	医疗机构	须由县级(含)以上医院出具
	伤者医疗费报销凭证及费用明细		/	✓	医疗机构	须附处方及检查、治疗、用药明细清单
	伤者需要护理的证明 护理人员误工及收入证明		/	✓	护理证明: 医疗机构 收入证明: 护理人单位	涉及护理费赔偿时,收入超过纳税起征点的应提交纳税证明
	伤、残人员,亡者处理事故人员误工证明及收入情况证明、纳税证明		/	✓	误工证明: 医疗机构或有资质的医疗鉴定机构和所在单位 收入证明: 伤者单位	涉及误工费赔偿时。有固定工作单位的,应加盖单位公章或人事劳资部门印章,证明收入实际减少数额。收入超过纳税起征点的应提交纳税证明
	残者法医伤残鉴定书		/	✓	有资格的伤残鉴定机构	涉及残疾补助费赔偿时
	残者、亡者家庭情况证明、户籍证明、被扶养人丧失劳动能力证明		/	✓	户籍证明: 公安机关 丧失劳动能力证明: 民政部门、司法鉴定机构	涉及被扶养人生活费赔偿时

	亡者医学死亡证明或户籍注销证明或尸检报告或火化证明	/	✓	死亡证明：医疗机构 户籍证明：公安机关 尸检报告：公安机关 火化证明：殡葬机构	涉及死亡补偿时，须提供其中一项证明
	交通费、住宿费用报销凭证	/	✓	交通、住宿提供单位	涉及住宿费、交通费赔偿时
领取赔款	被保险人身份证明	✓	✓	被保险人提供	查看原件，留存复印件
	领款人身份证明	✓	✓	领款人提供	查看原件，留存复印件
	领取赔款授权书	✓	✓	保险公司提供，被保险人填写	被保险人委托他人领取赔款时
	赔款收据	✓	✓	保险公司提供	由被保险人签字或签章

涉及机动车辆盗抢赔案需提供的材料：

1. 保险单正本；2. 《机动车行驶证》；3. 《机动车登记证书》；4. 机动车来历凭证（车辆销售或交易发票）；5. 车辆购置税完税证明（车辆购置附加费缴费证明）或免税证明；6. 车辆管理所出具的车辆停驶手续；7. 出险当地县级以上公安刑侦部门出具的盗抢立案证明；8. 被保险人出具的权益转让书；9. 车辆修理发票（涉及车辆修复时）。

二、 家庭财产保险

1. 保险单正本；2. 出险通知书/索赔申请书；3. 事故证明材料（公安、消防、气象等相关部门的证明和事故现场照片等）；4. 财产损失清单、发票和费用单据；施救费用清单和票据；5. 受损财产需评估时，须提供具备资质的机构出具的损失财产技术鉴定书；6. 权益转让书（如涉及追偿）。

三、 意外伤害保险

1. 保险单正本；2. 保险金给付通知书；3. 授权委托书；4. 索赔申请人的户籍证明或者身份证明；5. 受益人的身份证明；6. 证明文件：

（1）事故证明；（2）残疾、烧伤保险金索赔时请提供我公司指定或认可的医疗机构、司法机关或其他鉴定机构出具的残疾、烧伤程度证明；（3）身故保险金索赔时请提供死亡证明及户口注销证明，或法院宣告死亡判决书；（4）医疗费用索赔时请提供病历、诊断证明、住院证明、医疗费用清单、医疗费用收据原件或医疗费用分割单等。

四、 责任保险

1. 保险单正本；2. 出险通知书/索赔申请书；3. 损失清单；4. 权益转让书；5. 证明文件：
（1）事故证明：政府主管部门事故调查报告、交通事故责任认定书或医疗事故鉴定等；（2）赔偿协议、仲裁裁决、法院调解书或判决书；（3）受害人身份证明；（4）死亡伤残证明：死亡证明和户口注销证明、残疾鉴定；（5）医疗证明：病历、诊断证明、住院证明、医疗费用清单、医疗费用收据原件；（6）财产损失证明；（7）相关费用单据；（8）有关经济合同。

五、 企业财产保险（包括工程保险）

1. 保险单正本、批单以及保费交纳凭证；2. 出险通知书；3. 索赔申请书；4. 事故证明材料（公安、消防、气象等相关部门的证明或专家鉴定报告、事故现场照片等）；5. 直接财产损失清单、各项施救、保护、整理费用清单及相关支持材料；根据承保及损失情况提供资产负债表以及明细、固定资产卡片等相应的财务资料；工程保险还须提供设计资料、工程承包合同、施工日志、监理日志、工程预决算书等资料；6. 权益转让书及相关追偿文件（损失涉及其他责任方时）；7. 对于特殊案件，经双方共同协商后，被保险人应提供其他所需要的有关资料。

六、 货物运输保险

1. 保险单正本、预约保险合同、批单；2. 索赔函（包括索赔清单）；3. 买卖合同、提单（运单）、发票；4. 装箱单、磅码单、货损货差证明；5. 检验报告（包括但不限于商检、船检、公估）、共同海损理算报告、相关事故照片及索赔清单；6. 如涉及第三者责任，还须提供向责任方索赔的有关函电及其他必要单证或文件；7. 其他必要单证或文件。

七、 船舶保险

1. 保险单或保险协议正本、批单；2. 索赔函、损失清单；3. 船舶所有权证书、船舶检验证书簿、适航证书、年检证书、最低安全配员证书、载重线证书、在船船员名单及职务船员的适任证书，船舶进出港签证、装载记录；4. 本航次的航海日志、轮机日志、电台日志，船长海事申明、事故主管机关的调查结论、船员陈述笔录、检验报告、相关气象证明材料；5. 船舶修理工程单、结算单、发票，救助合同、打捞合同及相关发票；6. 碰撞触碰事故的调解书、协议书、判决书及相关支付证明，共同海损理算报告、被保险人其他损失的支付证明；7. 船舶历史维修记录、相关设备的维护保养记录、船级证书、船级社检验报告、相关法律法规要求提供的其他资料等。

八、 农业保险

1. 保险单正本；2. 出险通知书；3. 保险费发票；4. 索赔申请书；5. 报损清单及相关凭证；6. 事故证明：
(1) 气象证明、火灾证明（种植业保险）；
(2) 防疫证明和饲养记录、牲畜死亡原因证明、财政补助证明（养殖业保险）；
(3) 因意外事故导致的损失，需提供相关政府部门出具的真实、合法证明（养殖业保险）。

敬请注意：1. 以上索赔单证如无特别说明，均指单证原件。2. 为确保您能够获得更加全面、合理的保险赔偿，我公司在理赔过程中，可能需要您进一步提供上述所列单证以外的其他证明材料。届时，我公司将及时通知您。

公司	理赔服务工作联系电话	理赔投诉电话
总公司	010-83158476	010-83171816
北京市分公司	010-58195200	010-95518
大连市分公司	0411-95518	0411-95518
宁波市分公司	0574-95518	0574-95518
河北省分公司	0311-95518	0311-83058744
吉林省分公司	0431-88982680	0431-88901048
黑龙江省分公司	0451-82295331	0451-82295367
辽宁省分公司	024-86861345	024-86863224
山东省分公司	0531-86108865	0531-86108827
陕西省分公司	029-83271255	029-83271283
上海市分公司	021-63773000-3603	021-95518
福建省分公司	0591-87092529	0591-95518
江苏省分公司	025-84715888-2640	025-84715888-2529
内蒙古分公司	0471-95518	0471-95518
云南省分公司	0871-3526219	0871-3526292
浙江省分公司	0571-87808107	0571-87808179
湖南省分公司	0731-4405107	0731-4405160
湖北省分公司	027-83648286	027-83643025

海南省分公司	0898-68589155	0898-95518
重庆市分公司	023-65300630	023-95518
安徽省分公司	0551-2822749	0551-2811604
宁夏分公司	0951-6033993-6028	0951-95518
贵州省分公司	0851-5573387	0851-5573387
天津市分公司	022-28335186	022-95518
山西省分公司	0351-3188703	0351-3184168
河南省分公司	0371-65951331	0371-65951331
广东省分公司	020-95518	020-95518
甘肃省分公司	0931-95518	0931-95518
四川省分公司	028-95518	028-95518
广西省分公司	0771-5302830	0771-5302830
厦门市分公司	0592-95518	0592-95518
青海省分公司	0971-6362673	0971-6362837
新疆分公司	0991-8891111	0991-8869725
深圳市分公司	0755-25177813（车险）	0755-95518
	0755-25175800（非车险）	0755-95518
青岛市分公司	0532-85789518	0532-85789518
江西省分公司	0791-6610584	0791-6610584
西藏自治区分公司	0891-6815649	0891-6838687

感谢您对我们工作的理解与支持！