

客户手册（财产保险）

中国平安财产保险股份有限公司在全国设立有 40 家分公司，拥有一支专业高效的理赔队伍随时为您提供理赔服务，以确保您能够顺利获得保险赔偿，迅速恢复正常生产、生活秩序。

当可能导致索赔的意外发生后，我们建议您采取以下措施或注意以下内容：

1、立即报案

如果您的投保财产发生了损失，请立刻或在一切可能的情况下通过电话（95512 或保单提供的报案电话）或网络向我司报告出险情况、损失程度和估计损失金额，并报告您的地点、联系人员和联系方式。

如有违法犯罪行为嫌疑，请同时向公安机关进行报案。如果发生火灾，请立即报告公安消防部门，并请索要和保留相关报案记录或火灾证明文件。

2、积极进行施救活动

请您采取必要的行动，积极地对处于危险状态的财产进行施救，防止财产损失的进一步扩大。同时，应妥善保管其他财产，防止灾害事故的再次发生。

对于施救的财产，应积极采取有效处理措施，以降低财产的损失程度。

对于由此产生的合理的、必要的施救费用，我司将依据保单约定予以承担。

3、保留现场

灾害消除后，请您尽量保留事故现场，以供政府相关职能部门和我司对事故原因和损失情况进行认定。

请勿在我司理赔人员尚未对现场进行勘察前或争得我司允许的情况下对现场进行清理，请勿在未征得我司理赔人员同意的情况下擅自对受损财产进行修复，这样将有可能影响到您的索赔权利。

4、积极配合我司的查勘工作

请及时组织人员配合我司理赔人员共同对事故现场进行清点和核对，积极提供相关财务帐册和其他资料以供查证。

请尽快统计损失情况，向我司提出书面的索赔申请书和损失清单。

5、关于第三者责任的处理

请切勿擅自向第三方接受责任或给予任何赔付或赔付承诺，否则将有可能影响到您在

我司保单项下的合法利益。如从第三方接到任何索赔要求，请在答复之前先行报告我司。如果需要聘请律师介入处理，请事先争得我司的认可。

6、关于损失评定

如果损失重大，请您指定或接受我司推荐的保险公估公司进行赔案处理，同时保证公估人员有机会勘查事故现场和收集有关资料。

对于您的报案，我司将指派专人立即着手处理。我们的理赔员将会及时与您联系，并和您密切配合，最大限度地维护您的合法权益，解除您的后顾之忧。