

附件 2

中国大地财产保险股份有限公司理赔指南

1、报案：保险人设立 24 小时统一接报案电话 95590 无间断电话接报案服务，随时接受被保险人报案。

2、查勘：接到报案后，我司理赔人员 30 分钟内与被保险人联系，1 小时内确定处理意见，并告知是否前往事故现场查勘。我司会在查勘结束后明确告知被保险人后续处理工作。

3、单证收集：发生保险事故后，我司会向被保险人提供完整的理赔单证清单。在小额案件中，制定简化索赔资料清单，以提高处理赔案的速度。

4、定损：我司服务人员应协助被保险人收集索赔资料和相关单证，在收到被保险人的书面索赔申请和索赔单证后，应尽快核定损失项目和金额，并及时向被保险人反馈。保险公司理赔服务人员会以书面或口头形式向被保险人提出定责定损意见。

5、理算：根据国家有关法律法规、相关部分事故处理结果、保险条款及案件定损核损金额，对保险赔款金额进行计算。

6、核赔：审核理算后的赔案，出具审核意见，保证赔款金额准确合理。

7、结案：保险人在接到被保险人的索赔单证和资料且双

方就保险责任、赔款金额达成一致后根据约定时效结案并支付赔款。