

客户手册（货运险）

中国平安财产保险股份有限公司拥有一支富有经验的理赔队伍，随时准备着为我们尊敬的客户提供专业的理赔服务。我们在全球 240 多个港口和地区拥有查勘、检验代理人，无论您的货物运往何处，均可给您提供快速、周到的理赔服务。

当您投保的货物在运输途中发生可能造成损失的意外事故后，我们建议您采取以下措施：

- 1、立即向保险公司或保单上指定的查勘代理人和警方（如有违法犯罪行为嫌疑）报告损失。
您可以拨打我司全国统一服务热线号码 95512，也可以拨打承保公司或查勘代理人的当地报案电话或通过网络报案。
- 2、采取必要的施救措施防止或减少财产进一步损失。如：停止卸货、将好货与坏货分开、防止雨淋、暂时保留有缺陷的集装箱等。
- 3、配合我们的理赔查勘人员进行现场查勘。
- 4、填写出险通知书，记录事故时间、地点、原因、货物估计损失范围和程度、施救经过等，并将该出险通知书提交给相应的承保公司。
- 5、切勿将未加批注的交接回单交给承运人或货代公司，除非其出具保函。
- 6、向承运人或货代公司索取货损证明或短卸记录。
- 7、发现货物有损坏或异常时，请在收到货物三日内（集装箱货物于七日内）以书面形式通知承运人和/或责任方货物损坏或遗失情况，并告知您将在承运合同所规定的期限内追究其责任。
- 8、及时向承保公司提供保单、发票、提单、事故证明等索赔资料。

对于您的赔案，我们将指派专人立即着手处理。我们的理赔专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。