

一、投保咨询、保单查询及客户投诉，均可拨打太平洋全国统一客服电话 95500。
保单查询也可登录太平洋保险官网：网址：<http://www.cpic.com.cn>。

二、理赔指引：

1、出险后，马上拨打 95500 报案，通知保险人

2、事故发生或发现损失或损坏时，被保险人应：

采取所有必要的措施减少损失，保存所有因损失引起的费用的详细证明记录

尽量保持事故现场环境并保留有关证据，记录证人的姓名和地址

尽快将事故和损毁情况通知保险公司

对事故现场和损坏的物品拍摄照片

协助理赔人员进行检验

在修复或重置受损财产前，必须向保险公司提交报价单并经其同意。

3、保险人与公估公司理算人查勘时给予足够的协助

4、如发生偷盗或恶意损坏，在通知保险公司时应同时通知公安机关，火灾打 119。

5、如损失是由第三方责任造成，被保险人应以书面的形式向责任方提出索赔要求，并要求对方给予书面答复。

在未获保险人同意的情况下，不能擅自放弃对其它责任方的索赔权利，或向其它责任方做出承诺或达成某种协议。

在保险人赔付后向有关责任方追偿的过程中，向保险人提供一切必要的协助，以利保险人实现追偿权益。

三、索赔所需资料

公众责任险索赔指引：

一、人伤类案件

(一) 基本资料：

1、出险通知书，请务必核实出险时间及完善出险通知书上的所有内容（原件盖章）； 2、病历本、出入院小结（可提供复印件）（加盖公章）； 3、医疗费发票（原件）； 4、医疗费药品明细清单； 5、赔偿协议及支付凭证； 6、身份证或户口本复印件； 7、事发监控或现场照片； 8、保险单复印件；

(二) 如产生误工费，请增加提供：

1、出险前六个月及出险后三个月的工资卡清单； 2、完税证明； 3、医院出具的病假证明； 4、随着理赔的进展可能需由贵司提供的其他资料；

(三) 如产生伤残等级，请增加提供：

1、符合资质鉴定机构出具的《人伤伤残鉴定书》（原件）；

(四) 如产生人员死亡，请增加提供：

1、专业医疗机构出具的《死亡证明书》（复印件），视案件情况需提供《尸检报告》； 2、火化证明（复印件）； 3、户籍注销证明（复印件）； 4、调解书、仲裁书或法院判决书； 5、赔款的收款方与死者的亲属关系证明，且提供其他直系亲属的委托函或公证书； 6、随着理赔的进展可能需由贵司提供的其他资料；

二、物损类案件

1、出险通知书，请务必核实出险时间及完善出险通知书上的所有内容（原件盖章）；
2、出险现场照片或监控；
3、受损物品的清单明细；
4、受损物品的购置凭证；
5、受损物品维修报价或重置报价；
6、受损第三方的信息证明材料（个人需身份证复印件，企业需营业执照、组织机构代码证、税务登记证）；
7、随着理赔的进展可能需有贵司提供的其他材料 如案件赔款金额超1万元，提供企业三证：营业执照、税务登记证、组织机构代码

四、理赔流程图

