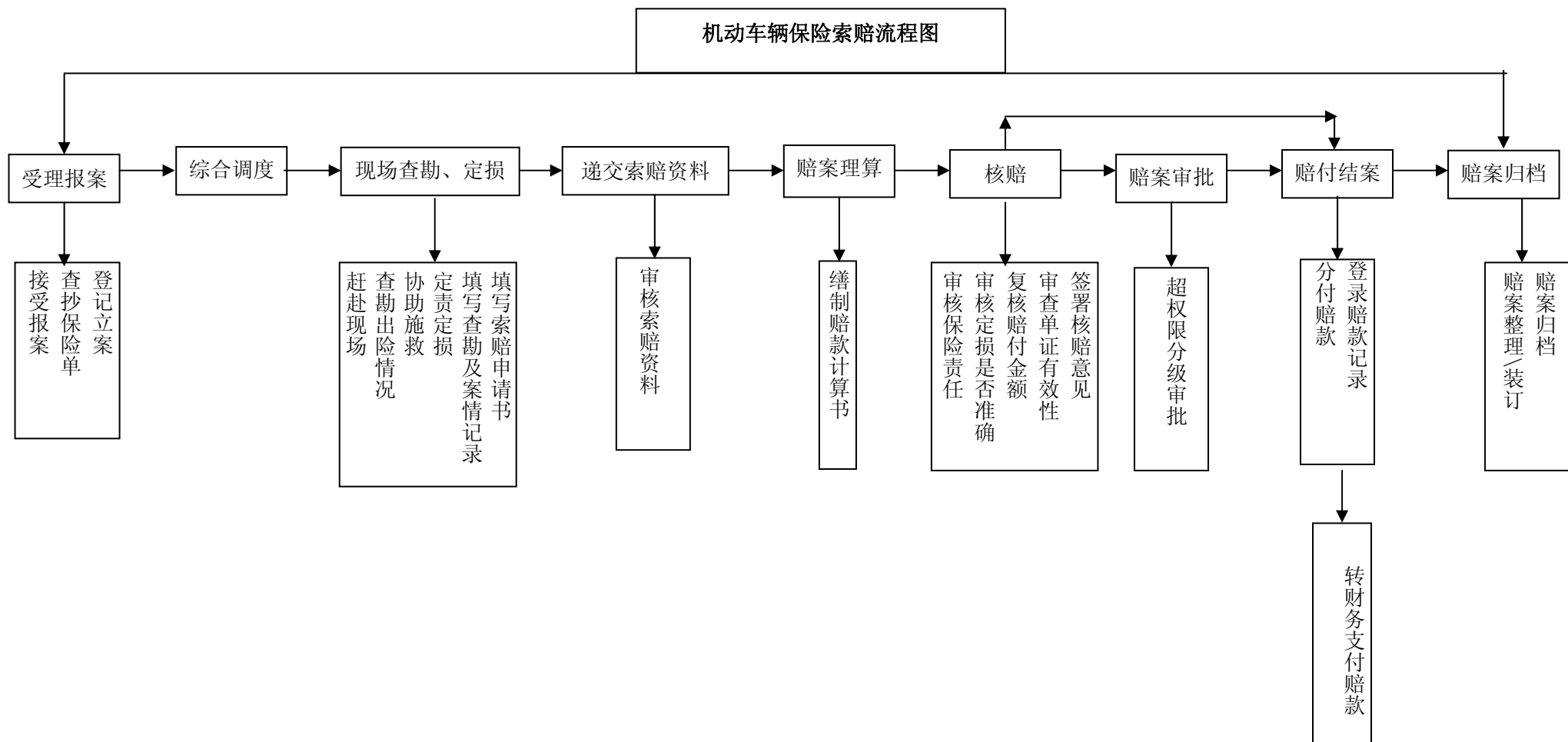


民安保险（中国）有限公司海南分公司机动车辆保险理赔服务承诺

一、机动车辆保险理赔服务承诺书

民安保险理赔服务承诺书		
	服务内容	基础服务标准
报案	受理报案、投诉，接受咨询及调度查勘，提供理赔指引	24小时×365天，无等待全国电话服务热线接入。
查勘	非人伤案件 查勘现场、理赔咨询	24小时×365天，客户报案后5分钟内取得联系。在我司机构驻地城区范围内，30分钟以内赶到事故现场，郊区40~50分钟，并且提供便民服务，现场收取客户理赔资料。
	人伤案件 理赔咨询，协助客户	了解伤者情况，积极介入治疗过程。
定损	核定损失程度、确定维修方案，接受客户理赔咨询	8小时×365天，限时核定损失（损失程度5000元以下，2个工作日完成；5000~10000，4个工作日；10000~30000，6个工作日；30000以上，8个工作日）
赔案收取	通赔服务	在民安保险各机构实现收集各机构承保保单的索赔资料服务
理算	限时服务	不涉及人员伤亡案件在一个工作日内完成理算
		涉及人员伤亡案件在两个工作日内完成理算
核赔	限时服务	1万及以下案件，一个工作日完成核赔；1万元以上、5万元及以下案件二个工作日完成和培；5万元以上案件，三个工作日完成核赔。
标准服务内容	手机信使	通过发送短信方式来告知案件的处理进程，提醒客户注意事项
	网上赔款支付	保险赔款，网上支付，安全便捷

二、机动车辆保险索赔流程图



三、机动车辆保险出险索赔材料明细表

机动车辆保险出险索赔材料明细表	
案件类型	所需资料
常规案件	索赔申请书、定损单、车辆行驶证、保险卡、出险驾驶员有效驾驶证复印件、有效行驶证复印件和被保险人有效身份证复印件、有关修理费用及施救费用的发票原件及其清单、事故认定书、被保险人帐号、赔偿收据、根据案件需要提供其它的相关单证；
双方事故案件	索赔申请书、定损单、车辆行驶证、保险卡、出险驾驶员有效驾驶证复印件、有效行驶证复印件和被保险人有效身份证复印件、有关修理费用及施救费用的发票原件及其清单、事故认定书、被保险人帐号、赔偿收据、根据案件需要提供其它的相关单证；
人伤案件	索赔申请书、定损单、车辆行驶证、保险卡、出险驾驶员有效驾驶证复印件、有效行驶证复印件和被保险人有效身份证复印件、有关修理费用及施救费用的发票原件及其清单、事故认定书、伤者病历本、入院和出院证明、诊断证明、发票、用药清单、伤者收入证明（如需纳税的，还需提供完税证明）、护理人员收入证明、被保险人帐号、赔偿收据、根据案件需要提供其它的相关单证；
伤残案件	索赔申请书、定损单、车辆行驶证、保险卡、出险驾驶员有效驾驶证复印件、有效行驶证复印件和被保险人有效身份证复印件、有关修理费用及施救费用的发票原件及其清单、事故认定书、伤者病历本、入院和出院证明、诊断证明、发票、用药清单、伤者收入证明（如需纳税的，还需提供完税证明）、护理人员收入证明、伤残鉴定书、被保险人帐号、赔偿收据、根据案件需要提供其它的相关单证；
死亡案件	索赔申请书、定损单、车辆行驶证、保险卡、出险驾驶员有效驾驶证复印件、有效行驶证复印件和被保险人有效身份证复印件、有关修理费用及施救费用的发票原件及其清单、事故认定书、伤者病历本、入院和出院证明、诊断证明、发票、用药清单、伤者收入证明（如需纳税的，还需提供完税证明）、护理人员收入证明、死亡证明、户口注销证明、被抚养人的身份证明、被保险人帐号、赔偿收据、根据案件需要提供其它的相关单证；
车辆被盗案件	县级公安刑侦部门出具的盗抢案件立案证明原件、行驶证原件、盗抢机动车辆侦破结果证明书原件、车辆停驶手续证明原件、机动车购置证明原件、机动车登记证书（原件）、车辆购置税完税证明或免税证明（原件）、养路费停缴证明、车辆丢失登报声明、原车钥匙、车辆附加费、车船使用税、停车收费凭证、权益转让书、购车发票、保险单原件、保险发票原件