

货物投保及理赔服务流程

为了方便客户办理货物保险及理赔事宜，现将我公司的保险理赔服务流程、理赔咨询电话予以公示，请在出险报案及后期理赔时予以配合，并加以监督。客服热线：400-866-5656

一、投保流程：

客户在订舱时，保险声明价值默认为我司赠送的4万元，如货值高于4万元，客户可选择对货柜进行高于4万的价值声明，保费将自动扣除我司赠送部分进行换算，加保1万支付3元保费。

（如玻璃整柜价值7万元，保险声明应填写7万元，等于客户加保了3万元，应付保费自动换算为9元。）

二、保险理赔服务流程如下：

1. **出险：**客户一旦发现货物出险，请立即电话通知办事处报案，办事处收到出险信息后提交《出险信息表》至客服部，并与客服人员电话确认。

2. **报案：**办事处须协助客服部与客户沟通，并及时落实出险货物的损失情况。对于案件：

a、损失金额≤人民币 3000 元，我公司设立**单独报案定损平台**，开启理赔绿色通道，在客户提交的索赔材料真实齐全的情况下，于7个工作日内可结案。

b、损失金额>人民币 3000 元，则需要通知保险公司人员或保险公司委托的公估人员至事故现场勘察。

3. **查勘：**保险公司人员或保险公司委托的公估人员到事故现场勘察事故经过，了解损失情况，查阅和初步收集与事故性质、原因和损失情况等有关的证据和资料，确认事故是否属于保险责任。

4. 保险人员现场查勘时限承诺

a、7 时至 20 时期间报案：以 2 个小时为限；

b、20 时至次日 7 时期间报案：次日 10 时前为限

c、在客户及时报案后，如果因保险公司自身原因，导致无法到现场进行查勘的，客户可报备我司，在征求同意下可先行卸货，但在卸货过程中，对货物的损坏部分和完好部分要进行分开堆放，并对货物损失、集装箱箱号、集装箱、车牌号、签收单等进行拍照留证（**至少十五张照片**），后期以客户提交的相关照片以及损失清单为定损依据。

5. **定损：** 保险公司会与收货人共同对损失范围、损失数量、损失程度、损失金额等损失内容、施救和其他相关费用进行确认，并将结果反馈至我司，我司在接到定损通知后会以短信方式发送至订舱时客户预留的理赔信息接收手机上。

6. **货物免赔额如下：**

类别	绝对免赔额
一般货物	RMB500 元/柜
玻璃、板材类货物	RMB800 元/柜
水果（一般货柜装运）	RMB1000元/柜或损失金额的5%，两者以高者为准

7. **确认损失：**

①理赔无疑义，客户可在我司订舱网站—保险理赔中心进行确认及上传领款单。

②理赔争议，在接到定损信息后如有争议及时反馈我司，我司将依据客户提交的真实有效索赔材料，与保险公司进行沟通协调。

8. **提交索赔：** 客户提交领款单后，我司将对领款信息进行审核并提交保险公司，与保险公司确认最终赔付金额。

9. **赔付时效：** 保险理赔支付到账7天之内，我司完成赔款申请支付。

***注意：**

1、客户在发现货物存在货损情况下须立即停止卸货并立即向我公司报案，如客户在未通知我司并且未得到保险公司同意的情况下擅自将货物卸完或自己拍照留证的，届时保险公司不予认可保险责任的，客户需自行承担由此产生的一切损失。

2、远程定损（微信）及普通现场查勘案件，保险人员将现场收集货值及索赔材料，如现场未能提供，我司将另外通知收集。

3、事故案件需提供索赔材料较多，我司将在案件出险后，单独通知客户提供所需索赔材。