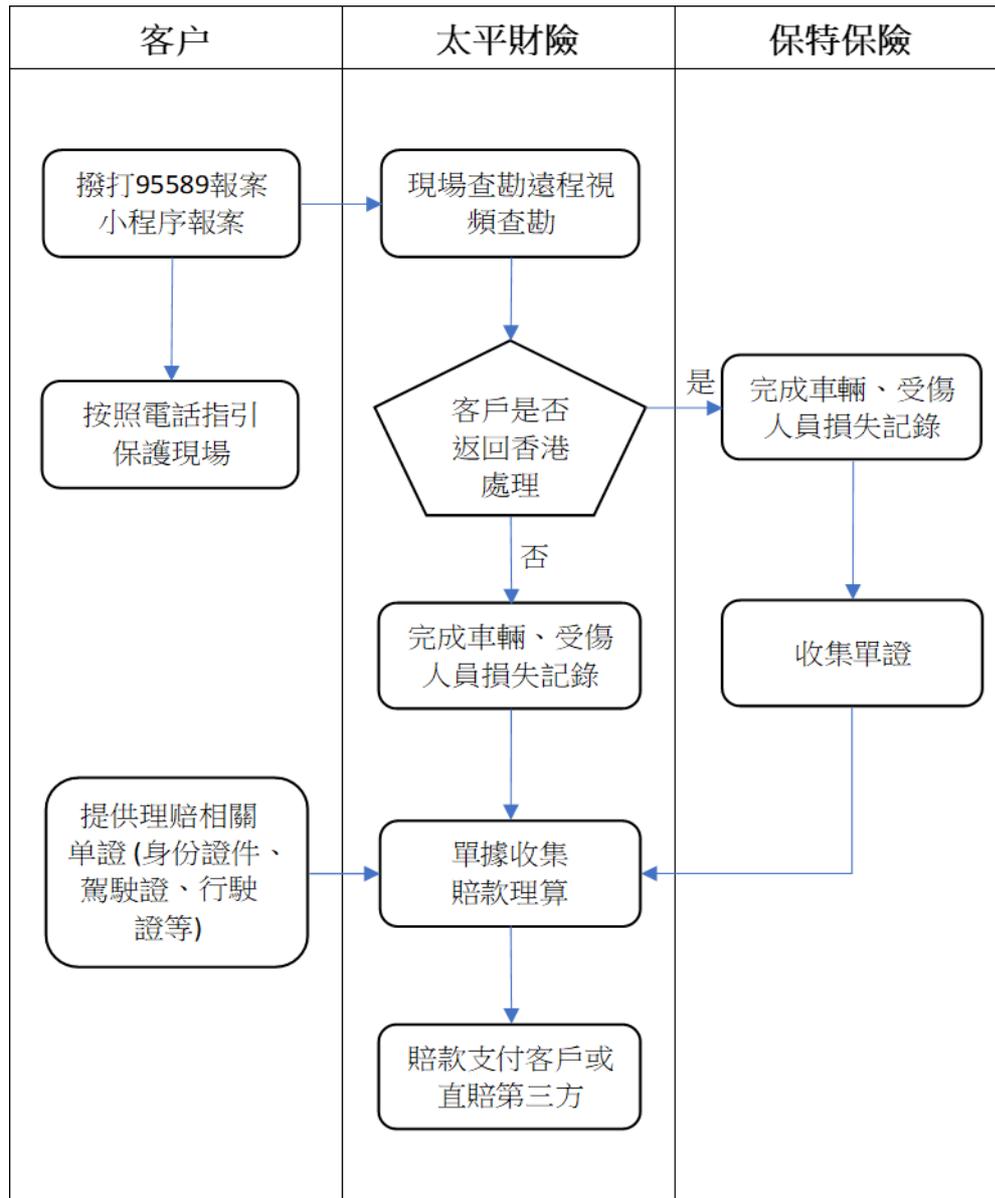


港珠澳大橋跨境車輛 “等效先認” 保險理賠操作流程



一、理賠處理流程



注：出險報案、報警、救援電話如下：

- 1、報案電話：95589
- 2、報警電話：撥打 110

二、理賠操作流程

1、出險報案

出險時撥打太平財險報案電話 95589 完成車輛出險報案，香港手機號碼請撥打+8695589。撥打交警 110 電話報警，保護現場環境，以免發生二次碰撞，有人傷的情況下視傷者情況撥打 120 救助。

2、車輛查勘、定損

(1) 報案人員按 95589 坐席指引配合完成事故處理。在保證安全的情況下，可用手機拍攝現場環境情況，以備證據。待查勘員、交警、或救護車等到達現場後，配合完成事故責任認定、現場查勘等工作。

(2) 現場查勘完成後，太平財險查勘員將根據現場損失情況與當事人協商是否現場調解。輕微人傷案件，可適用人傷快賠案件處理流程，現場簽署調解協議書，免除提供醫療機構單證。對於損失較大的事故車輛、物損、人傷，無法現場核定損失的，查勘員做好後續定損指引與承接。

(3) 三者方車輛為香港車輛且需要在香港維修的或者是事故傷者返回香港治療的，由保特保險完成理賠後續流程，包括損失確認、單證收集等。

3、單證收集與賠款支付

(1) 車輛修復完畢後，太平財險將根據核定的維修金額支付維修款後由保險人將賠款支付至客戶賬戶；對於符合直賠的案件，客戶可無需墊付維修費用，委託由修理廠代收賠款，保險人及時將賠款支付至修理廠賬戶。

(2) 對於人傷損失案件，在傷者損失確定後，客戶可根據核定的損失金額支付賠償款給傷者後由保險人將對應賠款支付至客戶賬戶；也可進行三方協商，委託保險人將應承擔的賠償款直接支付至第三者賬戶。

注: 本保險理賠操作流程文件為流程摘要，僅供參考。如有查詢，請致電 +852 3123 3144 與我們的客戶服務中心聯絡。