

防疫期间车险客户服务应急政策

为保障防疫期间客户服务及客户权益不受影响，东京海上日动（中国）车险积极开展简便理赔服务等服务方案，全力支持疫情防控工作，为客户带来便利。

客户服务应急政策

✓ 24 小时电话服务

车险 24 小时报案电话：4008858008 转 1

✓ 24 小时道路救援服务

道路救援服务电话：4008858008 转 0

✓ 免现场查勘服务

为保护客户安全，所有事故一律免现场查勘。

✓ 单车事故免事故证明

单车事故（含物损）无论金额大小一律免事故证明。

✓ 双车事故证明简化

双车事故建议使用快处易赔 app，无法使用者可自行协商事故责任，手写事故证明并签字。

注意：如因政府或有关部门的规定封路时，无法提供上述现场援助。

✓ 索赔单证电子化

-赔给被保险人无需索赔申请书，赔给三者客户仅需被保险手写简化

版授权书及被保险人身份证照片即可。

-所有理赔资料一律无需原件，仅照片件即可理赔。

注意：

-疫情期间指出险日从 2019 年 12 月 30 日开始至政府发布解除疫情为止的期间。

-出险日为 2019 年 12 月 30 日之前的案件若于疫情期间索赔，也可适用“索赔单证电子化”。