

承德市各人寿保险公司服务承诺 (下)

生命人寿保险股份有限公司承德中心支公司服务承诺

一、新单投保错误或资料不完整的投保,公司在5个工作日内一次性告知投保人需补正或补充的内容。

二、需体检、生调的新单,公司在收到资料起5个工作日内通知到投保人。

三、对于参加体检、生调的客户,公司自收到体检或调查报告起15个工作日告知投保人核保结果,并对同意承保的出具保险合同。

四、公司自收到客户保全资料(需齐备),认定其符合合同约定条件,自客户申请之日起2个工作日内完成保全受理。

五、客户保全申请资料不完整、填写不规范或者不符合合同约定条件的,自收到保全申请之日起5个工作

日内一次性通知保全申请人。

六、非补、退费类保全,自同意受理之日起5个工作日内处理完毕。

七、补费类保全自投保人交纳足额保险费之日起5个工作日内处理完毕。

八、退费类保全自同意受理之日起5个工作日内处理完毕。

九、公司在受理客户的理赔报案后,各级接报案人员即时告知相关当事人索赔注意事项,指导有关的证明和资料留存。案情复杂的2个工作日内准确告知。

十、小额案件理赔,在理赔资料齐全的基础上,小额理赔案件24小时内结案;一般理赔案件,5个工作日内结案;复杂案件,30天内结案。

十一、对不属保险责任的理赔申请,公司自核定之日起3日内向受益人发出拒赔或拒付通知书。

十二、对购买一年以上寿险产品的客户,通过电话、信函等多种方式,100%进行回访。

十三、95535全国统一客服热线实现7(天)×24(小时)服务(含17小时的人工服务及7小时自助语音服务)。

十四、其他说明

(一)清洁件出单:是指系统自动核保通过,或人工核保经一审即可决定出单的保件。

(二)服务时效:是指在平常业务量基础上、在系统正常运行状态下所能保证的时效,没有包括保险合同

的邮寄时间。

(三)等待照会回复和资料退回的时间不计在服务时效内。

(四)调查及等待会签回复的时间不计在服务时效内。

(五)涉及补、退费的,银行转账时间不计算在服务时效内。

(六)涉及体检及补发挂失的,体检和挂失所需时间不计算在服务时效内。

(七)特殊情况无法在规定期限内完成的,在5个工作日内向保全申请人说明原因,并告知处理进度。

总经理:

耿志萍



保险行业党员、干部深入开展学习贯彻党的十八大精神活动,推动保险业的持续健康发展。

百年人寿保险股份有限公司承德中心支公司服务承诺

承保

1、指导投保人填写投保书,提醒投保人应注意的事项。

2、投保人提交的投保书填写错误或所附资料不完整的,自收到投保资料之日起5个工作日内一次性告知投保人需要补正或补充的内容。需要进行体检、生存调查等程序的,自收到符合要求的投保资料之日起15个工作日内完成保险合同制作并送达投保人。自收到被保险人体检报告或者生存调查报告之日起15个工作日内,告知投保人核保结果,同意承保的完成合同制作并送达投保人。

新单回访

按照有关监管规定实行新单回访制度,确保在犹豫期内完成回访,对接受回访消费者的真实性进行甄别,回访用语符合监管规定。

理赔

1、公司全国统一客服热线95542实行7×24小时服务,人工坐席全年无休受理理赔报案。理赔人员在接到理赔报案后的1个工作日内与客户取得联系,提醒客户索赔注意事项,指导客户提供与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关证明和资料。

2、收到被保险人或者受益人的赔偿或给付保险金的请求后,在5个工作日内做出核定;情形复杂的,在30日内作出核定(合同另有约定的除外)。如果作出不属于保险责任的核定,自作出核

定之日起3日内向被保险人或者受益人发出拒绝赔偿或者拒绝给付保险金通知书,并说明理由。对需要进行伤残鉴定的索赔或者给付请求,提醒投保人、被保险人或者受益人按照合同约定及时办理相关委托和鉴定手续。与被保险人或者受益人达成赔偿或者给付保险金的协议后,在10日内履行赔偿或者给付保险金义务。保险合同对赔偿或者给付保险金的期限有约定的,按照约定履行赔偿或者给付保险金义务。

3、在理赔结案后的10个工作日内电话回访客户,了解客户对本次理赔服务的满意度。

投诉

1、在公司各级机构公布保险消费者投诉维权电话号码95542,在营业场所开辟投诉专区、张贴投诉办理须知,公布投诉办理流程 and 时限;公司网站设置保险消费者投诉功能;实行分公司总经理接待日制度和疑难案件包案制度,当面听取消费者的诉求和意见。

2、一般投诉案件2个工作日内结案,复杂投诉案件5个工作日内结案,重大投诉案件10个工作日内结案。所有案件自受理日起每隔2个工作日向投诉人通报一次处理进度,不能按时结案的在规定时间内的前一天通知投诉人。

总经理:

姜永明

光大永明人寿保险有限公司承德中心支公司服务承诺

一、销售服务

1、诚信服务,依法经营。我们承诺为广大客户提供诚信服务,切实保护保险消费者合法权益,严格履行保险合同,依法经营。

2、投保自愿,充分讲解。我们遵守自愿投保原则,向广大客户推介适合的产品,并充分做好产品特性、条款内容和投保须知的讲解工作。

二、承保服务

1、高效承保,及时响应。我们自收到符合要求的标准体投保资料和投保人缴纳的足额保费之日起5个工作日内完成完成保险合同的制作。

2、全面回访,悉心呵护。对于一年期以上的新单客户,我们将进行100%电话回访服务,讲解客户权利,了解客户的满意度。

三、保单服务

1、用心沟通,以客为尊。我们为 客户提供柜面服务95105698 客服热线的365天×24小时电话服务;以及官方网站http://www.sunlife-everbright.com/、信函、短信等多种服务方式。

2、保全服务,方便快捷。开通电话变更服务项目,方便客户办理保单变更业务;客户通过拨打客服热线95105698,可足不出户办理多项保单变更业务。

四、理赔服务

1、透明安心,主动体贴。我们将在客户报案后进行及时回访,指导客

户理赔;客户可以通过委托代办、邮寄等多种方式提交理赔申请资料,对部分地区特殊客户我公司提供上门服务;赔款以转账形式安全支付;公司完成理赔受理后,客户在网上即可查询理赔进度。

2、快速理赔,服务周到。遇重大、紧急、公共灾难性理赔事件,公司快速核实后可免除申请手续,提前支付赔款;个险简易件快速处理,2000元以下材料齐全不需调查的,受理当天完成核定;提供短信服务,主动告知客户理赔进程;对于资料齐全、不需要理赔调查的理赔申请,我们会在受理后3个工作日完成核定;如特殊情况导致无法在规定服务时限内完成,我们会及时向投诉人说明原因并告知处理进度。

五、投诉服务

1、多种渠道,沟通顺畅。客户可以通过客服热线95105698、官方网站和公司邮箱进行投诉和意见反馈。

2、承诺时效,快速处理。案情清楚、证据充分的一般投诉案件我们会在5个工作日内处理完毕;需进一步调查的复杂投诉案件我们会在10个工作日内处理完毕;如遇特殊情况导致可能超时,我们会及时向投诉人说明原因并告知处理进度。

总经理:

杨明

阳光人寿保险股份有限公司承德中心支公司服务承诺

1.新契约出单时效:标准件3个工作日
对于没有下发函件(问题件、体检、生调等)的投保单,自运营受理日起,如财务收费流程顺利,3个工作日保证承保。

2.保全作业时效:标准件1.5个工作日
申请保单变更项目,自运营受理时起,如财务收付费流程顺利,1.5个工作日即可完成。

3.理赔结案时效:标准件3个工作日
理赔申请材料齐全、保险责任明确的理赔案件,公司承诺3个工作日内结案。

4.立等可取——千元案件及时结案

对于客户亲自到公司服务柜面办理的意外医疗险理赔申请,如果索赔材料齐全、保险责任明确、理赔金额在1000元以内,工作人员会及时完成理赔工作,现场给付保险金。

5.新契约100%电话回访
所有的新契约业务,在承保后,电话中心100%回访投保人,以维护客户和代理人的合法权益。

6.住院客户100%理赔探视
对于投保了重疾或医疗险的被保险人,一旦住院,公司在接到报案后第一时间派专业服务人员探视客户,并指导客户进行理赔手续和资料的准备。

7.收付费零现金
公司全面推行零现金,收付费业务必须通过转账或POS、银行代收的

方式进行,以保证客户资金安全。

8.柜面100%礼让客户
柜面服务100%客户优先。

9.保单信息100%年度披露
每年定期为客户提供续期交费提醒信函、转账成功对账单、保单分红信息、生存金账户信息、保单效力变化信息。

10.个人寿险保单逾期理赔支付赔款利息
2009年10月1日开始,我公司对于正常立案后超过30天未能审核结案的 个人寿险给付案件,按照一年期人名币存款利息给付逾期赔款利息。

总经理:

李树



保险公司深入农村开展保险宣传活动,深受广大群众欢迎。

中英人寿保险有限公司河北分公司承德营销服务部服务承诺

销售服务承诺

我公司销售人员或代理机构销售人员通过面对面的方式销售保险产品的,会出示工作证或者从业资格证等证件;通过电话销售保险产品的,主动将姓名及工号告知投保人。

我公司销售人员或代理机构的销售人员通过面对面方式销售保险产品的,会向投保人提供保险合同条款;通过电话渠道销售保险产品的,会告知投保人查询保险合同条款的有效途径。

我公司销售人员或代理机构销售人员在销售过程中会向投保人主动提示保险产品的特点和风险,以便客户选择适合自身风险偏好和经济承受能力的保险产品。

承保服务承诺

快速承保服务:对于个人投保申请,在无需体检等其他程序的情况下,我公司自收到完整的申请资料之

日起5个工作日内做出是否承保的决定。

保全服务承诺

快速保全服务:对于个人保全申请,我公司自收到齐备的申请资料之日起5个工作日内完成相关保全处理。

理赔服务承诺

快速理赔服务:对于个人理赔申请,在无需调查的情况下,我公司自收到齐备的申请资料之日起5个工作日内做出理赔决定。

特色服务:

客户通过电话报案的,在线指引客户办理理赔。

报案后2个工作日内由“健康天使”电话回访客户,指引客户办理理赔并给予健康建议。

全程短信通知:报案后理赔资料提醒、理赔受理、理赔资料补全、理赔结果。

重大案件应急服务:公众关注的重大事故,24小时内启动绿色理赔通道服务。

电话服务承诺

1、我公司客户服务热线95545

总经理:

胡义

