

# 中国太平洋人寿保险股份有限公司 服务承诺 (2022版)

寿险e-[2022]008081

中国太平洋人寿保险股份有限公司将本着“用心承诺、用爱负责”的诚信理念,为广大客户提供优质保险服务,并作出郑重承诺:

## 销售服务

- 01 销售人员面对面销售保险产品前,主动出示销售人员的执业证书。
- 02 根据客户需求及财务状况推荐适合的保险产品,并出示保险条款。
- 03 介绍分红、万能、投连等新型产品时,向客户出示产品说明书并进行如实说明。

## 承保服务

- 01 对客户提交的投保单填写错误或所附资料不完整的,本公司在收到投保资料之日起5个工作日内,一次性通知所需补正或补充的内容。对客户需要进行体检或补充资料的,本公司在收到符合要求的投保资料之日起5个工作日内通知客户。
- 02 保险公司同意承保的,自收到符合要求的投保资料和全额保费之日起15个工作日内应完成保险合同制作并送达投保人。
- 03 对个险条线个人长期险新保业务扣款成功的,提供短信告知服务。
- 04 对合同期限超过一年的人身保险新单业务,保险公司在犹豫期内进行专业回访,记录回访情况。

## 保全服务

- 01 对于资料齐全、符合合同约定条件的保全申请,本公司于当日完成受理。保全申请材料不完整、填写不规范或者不符合合同约定条件的,本公司自收到保全申请之日起3个工作日内一次性通知申请人补充或修正。
- 02 对不涉及收付费的简单业务,自本公司收到齐全的申请资料且同意保全之日起2个工作日内处理完毕。
- 03 对涉及补交费的保全业务,自投保人交纳足额保险费之日起5个工作日内处理完毕;对涉及付款的保全业务,自本公司处理完成后的5个工作日内转账支付;对情形复杂的其他变更业务,自本公司同意保全之日起5个工作日内处理完毕。
- 04 本公司实行“全国通”服务,个人和团体客户持完整资料,可在保单签发地或其以外的国内(除西藏)任意服务网点就近办理保全业务。
- 05 续期交费告知服务,客户交费成功后,本公司将根据客户的要求,提供短信、微信、信函等形式的交费通知及交费凭证。

## 理赔服务

- 01 本公司提供“7×24小时”电话接报案服务,客户可通过全国客户服务电话95500报案。
- 02 客户发生保险事故应及时通知本公司,本公司接到报案通知后,将及时告知相关当事人索赔注意事项,指导提供相关索赔资料。
- 03 索赔资料不完整的,本公司将一次性告知客户需要补充提供的内容。
- 04 本公司收到受益人的赔偿或给付保险金请求后,在5个工作日内作出核定;情形复杂的,在30日内作出核定。合同另有约定的除外。
- 05 本公司对未及时履行前款规定义务的,除支付保险金外,同时赔偿因此给受益人造成的利息损失(根据中国人民银行公布的同时期的人民币活期存款基准利率计算的利息)。
- 06 本公司实行全国通赔服务,个人和团体客户持完整资料,可在保单签发地或其以外的国内(除西藏)任意客户服务中心就近办理理赔申请。
- 07 在发生重大突发事件后,本公司将及时到达一线,主动寻找客户,启动重大案件理赔绿色通道。
- 08 本公司提供理赔全流程透明管理,客户可通过“太平洋寿险”微信公众号、“太慧赔”微信小程序、全国客户服务电话95500等渠道,查询理赔进度、节点时间、理赔结果等关键信息。

## 投诉服务

- 01 投诉处理人员将在1个工作日内响应客户的投诉,并与客户进行沟通联系。
- 02 事实清楚、争议情况简单的投诉,自受理之日起15日内处理完毕并向客户答复。
- 03 案情复杂的,我们将向客户及时反馈进展情况。

## 电话与在线服务

- 01 全国统一客户服务电话95500,保证7×24小时服务,为客户提供咨询、查询、投诉和报案等服务。
- 02 全国统一在线服务洋洋客服,保证7×24小时服务,可通过“太平洋寿险”微信公众号、太平洋保险APP、官网等接入,为客户提供咨询和查询等服务。

