

安联财产保险（中国）有限公司保险服务承诺

我司重视消费者权益保护工作，奉行“客户至上”的经营理念，不遗余力提升我司客户服务水平。根据消费者多层次的服务需求和财产保险的服务特性，结合我司实际情况，现在保险销售、承保、理赔、客服等方面郑重做出服务承诺，具体如下：

在销售方面，我司将：第一，保证所有营销员上岗前需经我司正规培训后方可销售保险产品；第二，营销员必须诚实销售，不得误导客户，并在客户投保前向客户清楚解释保险条款内容、含义以及权利与义务，特别是免除保险人责任条款，并详细说明保费支付方式，保单信息查询方式及理赔相关事项。

在承保方面，我司将：第一，严格按照核保流程，确保每项所需投保资料得到客户或经客户授权渠道的确认，以保证客户信息的准确性以便合理处理业务报价；第二，确保对客户或经客户授权渠道在保单内容上尽到明确说明的义务，以避免日后引起纠纷。

在非车险理赔方面，我司将：第一，由非车险理赔负责人亲自抓，从报案到结案，要求理赔人员要以客为尊，以礼待人；第二，对于不需要现场查勘的赔案，向客户提供理赔所需文件清单，方便客户准备索赔资料，加快理赔的时效；第三，对于需现场查勘的赔案，要求查勘员在 24 小时内赴现场，如因客观原因未实现，需电话通知客户，取得客户的谅解；第四，对于理赔中产生的争议，以严进宽出的指导思想处理，对于条款确实存在不明确的地方，我司将采取有利于客户的合理解释；对于保单确实没有承保的项目，我司将向客户提供详细、清晰的解释；第五，对于客户的投诉，规定在 24 小时内需向客户有提供初步回复，并就争议解决方案与客户作友好协商；第五，提供理赔信息网上查询服务；第六，如不影响损失的原因确定和对核损没有直接影响的，我司可酌情减免相关的文件资料。

在车险理赔方面，我司将：第一，普通案件的一般承诺：（1）全天候 365 天 24 小时接听报案电话；（2）5 分钟之内完成接报案记录；（3）1 分钟之内完成派工调度；（4）市区内需要现场查勘的案件 30 分钟内到达，郊区 1 小时内到达；

(5) 1 万元以内的案件一天内完成定损；(6) 资料齐全的案件 5 天内财务赔款。

第二，重大、疑难案件的处理承诺：(1) 非机构所在地出险及重大赔案实行专人负责，最长不超过 10 天完成案件定责和定损；(2) 不属保险责任或需要调查的案件在 10 个工作日内给出书面告知书或调查报告书；(3) 对暂时无法准确确认损失的客户，实行预付赔款的制度；(4) 对第三者损失需要赔款的案件，实行分别理算，直接支付第三方。

第三，重点客户的服务承诺：(1) 派驻尊贵客户专员，随时处理案件的定责定损；(2) 周末及节假日留守值班人员，指导客户处理事故；(3) 需要救援的客户由安联全球救援直接派人处理。

第四，投诉案件的处理承诺：(1) 实行投诉案件统一管理，车险理赔负责人直接处理；(2) 最长 3 个工作日内给出答复处理意见。

第五，提供理赔信息网上查询服务。

在客户服务方面，我司将：第一，收到客户的投诉后，在一个工作日内跟客户联系，与客户进一步了解，做好相关记录，给客户一个初步的回复；第二，我司客户服务热线 400-800-2020 除了提供 7 X 24 小时的专业车险服务以外，还在工作时间为客户提供专业的非车险服务。我司还在公司网站上提供保单承保理赔信息查询服务，包括车险，非车险，意健险和货运险以及相关的理赔查询；第三，关于保单服务，我们确保在保单上列示公司网址，客服热线及公司地址，为客户提供便捷的咨询投诉途径。

二〇一七年三月十三日