

建信人寿保险股份有限公司服务承诺

(2019 年 9 月修订)

为更好地提供便捷高效优质的服务，维护客户的合法权益，建信人寿就服务事项向广大客户做出如下承诺：

一、销售服务承诺

为切实保障客户的投保权益，保险销售从业人员在向客户销售产品时，严格按照银保监会要求对投保提示、合同条款、保险责任和责任免除等进行详细介绍，主动提示产品特点和风险，以客户为中心，提升客户体验。

通过互联网渠道销售的保险产品，严格按照监管要求在互联网渠道上通过醒目方式将保险合同重要内容进行提示，并通过互联网点击确认、电子邮件、短信等方式获得客户的确认。同时，根据银保监会《互联网保险业务监管暂行办法》的要求，在互联网网站显著位置披露相关信息。

二、承保服务承诺

对于投保人提交的投保单填写错误、所附资料不完整或需要进行体检、生存调查等程序的，自收到投保资料之日起 4 个工作日内通知投保人。同意承保的，自收到符合要求的投保资料之日起 15 个工作日内或者自收到被保险人体检报告或者生存调查报告之日起 15 个工作日内完成保险合同制作并送达投保人。

三、保全服务承诺

我公司提供有柜面受理、电话自助办理、微信公众号、

“建信 e 保” APP 等多种保全申请方式。自收到资料齐全、符合合同约定条件的保全申请之日起 1 个工作日内完成受理。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，及时一次性通知保全申请人，并协助其补正。保全不涉及保险费缴纳的，自同意保全之日起 2 个工作日内处理完毕；保全涉及保险费缴纳的，自投保人缴纳足额保险费之日起 3 个工作日内处理完毕。

四、理赔服务承诺

客户出险后，可向公司服务范围内任一客服柜面办理索赔申请，不限于保单签发地的客服柜面办理。也可通过微信公众号、APP 等方式在线申请。

自收到投保人、被保险人或者受益人的保险事故通知后，及时一次性告知相关当事人索赔注意事项，指导相关当事人提供与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料。

自收到被保险人或者受益人的赔偿或者给付保险金的请求后，在 5 个工作日内作出核定；情形复杂的，在 30 日内作出核定。若因案件情况特殊而超期结案的，将向受益人支付超期利息。在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 10 日内，履行赔偿或者给付保险金义务。

个人客户通过微信公众号、“建信 E 保” APP 提交的 3000 元以下小额医疗险理赔，若在工作日 17 点前提交申请成功的，且资料完整、责任清晰，可当日赔付。

在发生特大交通事故、重大自然灾害等事故时，将开通

快速理赔通道，由专人专责处理。若被保险人因意外伤害接受必要且合理诊疗的，理赔指定医院放宽至非指定的医院。

在严格遵循合同条款的前提下，杜绝机械地解读条款文字，从保险事故的各环节尽量为客户寻找赔付的理由。

五、柜面服务承诺

在全国分公司、中心支公司层面开设客户柜面，提供保险业务咨询、保险业务受理、投诉接待等服务。办理常规柜面业务的客户平均等候时间不超过 15 分钟，业务高峰时段不超过 30 分钟。

六、电话服务承诺

全国服务热线 95331 为客户提供 24 小时不间断自助语音保单查询和部分业务受理服务，并于 8:00-20:00 为客户提供 12 小时全年无休人工接听服务。建立规范标准的“电话服务流程”，提供客户及时、准确的咨询服务。

七、新契约回访服务承诺

严格按照监管要求，制定统一规范新契约回访问卷，对一年期以上新单投保人进行 100%回访。充分告知保单权益，提示保险风险，用心倾听客户反馈信息，对回访中发现问题件进行追踪处理，切实维护客户权益。