

中国太平洋人寿保险股份有限公司 服务承诺（2018版）

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

- ★ 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。
- ★ 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。
- ★ 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

- ★ 对客户提交的投保单填写错误或所附资料不完整的，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，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。
- ★ 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。
- ★ 对个人长期险新保业务投保扣款成功的，提供短信告知服务。
- ★ 对合同期限超过一年的人身保险新单业务，公司会在犹豫期内对客户进行回访，主动告知保单重要事项，如实记录回访情况。



理赔服务

- ★ 客户可“7×24 小时”通过全国客户服务电话 95500、太平洋保险 APP 和公司官网报案。
- ★ 客户可就近在公司任一柜面网点办理理赔业务。
- ★ 对于索赔资料不齐的案件，一次性告知客户所需资料。
- ★ 在理赔范围内且责任明确的案件，公司在资料收齐后 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。
- ★ 如因公司原因导致在受理后 30 天尚未核定的，自 31 日起我司按延期天数向受益人支付延滞利息（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利息）。
- ★ 针对重大事件（如特大交通事故、洪水、雪灾、地震、飞机失事等）开通绿色理赔通道，及时主动寻找客户，核实身份，快速处理。



保全服务

- ★ 公司实行“全国通”服务，客户可就近在公司任一柜面网点办理保全业务。

- ★ 针对部分保全业务，公司已开通线上办理渠道，客户可通过全国客户服务电话 95500、太平洋保险 APP、太平洋寿险官方微信和公司官网办理。
- ★ 对于资料齐全、符合合同约定条件的保全申请，公司于当日完成受理。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，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。
- ★ 对不涉及收付费的简单业务，自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。
- ★ 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，自公司同意保全之日起 5 个工作日内处理完毕。
- ★ 续期交费告知服务，客户交费成功后，公司将根据客户的要求，提供短信、微信等形式的交费通知及交费凭证。



投诉服务

- ★ 投诉处理人员将在 2 个工作日内响应客户的投诉，告知客户受理情况或与客户沟通说明。
- ★ 对于事实清楚、材料齐全的一般投诉件，公司将会在 10 个工作日内反馈客户处理意见。
- ★ 对于案件复杂等特殊原因无法按时答复的，公司将定期向客户反馈处理进展。



线上线下服务

- ★ 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，并面向 VIP 客户设立绿色通道，提供高效、专业的尊享服务。
- ★ 全国统一在线服务洋洋客服，保证 7×24 小时服务，可通过太平洋保险 APP、太平洋寿险官微、官网等接入，为客户提供咨询和查询等服务。
- ★ 公司在全国（除西藏外）设立千余家柜面服务网点，为客户提供全方位的保险服务。具体网点地址可通过全国客户服务电话 95500、太平洋保险 APP、太平洋寿险官微和公司官网查询。



特色服务

公司邀请持有太平洋寿险一年期及以上长险有效保单的投保人免费加入太平洋寿险 e 生相伴客户俱乐部，为不同层级的会员提供标准化的基础服务和差异化的增值服务。

