

# 太平人寿保险有限公司服务承诺

## 一、销售服务承诺

**专业品质，诚信展业。**公司销售人员通过面对面的方式销售保险产品时，应当出示工作证或者展业证等证件。公司销售人员应根据公司开展投保提示工作的要求，在销售过程中向投保人提示保险产品的特点和风险。

## 二、承保服务承诺

**电子化投保，快速便捷。**我公司已经搭建先进的电子化投保平台，在线自动核保，实时收费。对于核保通过且收费成功的投保单在 30 分钟内完成承保。

**专业回访，贴心服务。**对合同期限超过一年的人身保险新单业务及时进行 100% 回访，回访以电话回访为主，对电话联系不到客户的，通过信函或面访方式开展。公司制定统一标准回访用语，采用集中回访方式，由全国统一服务热线 95589 开展回访，及时告知客户保单重要事项，提示客户应享有的权利，切实维护客户合法权益，并记录回访情况。

## 三、保全服务承诺

**全国通服务，服务通全国。**为客户提供全国通服务：客户可以异地办理保全，不用去保单所属地也可以快速的办理专业高效，及时处理。客户提供材料齐全、符合合同约定条件的保全申请，自受理之日起 2 个工作日内给出保全处理结

论。

#### **四、理赔服务承诺**

**标准案件，快速理赔。**在收到客户完整的索赔资料后，简单案件 5 个工作日内作出核定；复杂案件，在 30 日内作出核定合同另有约定的除外异地出险，全国通赔。客户异地出险，可就近在太平人寿任机构办理理赔申请。

#### **五、投诉服务承诺：**

**投诉服务，即时响应。**受理客户投诉及时响应，一般案件（责任明确，材料齐全）10 个工作日内结案。