

建信人寿保险股份有限公司服务承诺

(2017年3月修订)

为更好地为客户提供高效优质的服务，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，保险销售人员通过面对面的方式销售保险产品时主动向客户出示相关证件，并严格按照保监会的要求向客户履行如实告知义务：详述保险概念、明确保险利益、依规范演示分红收益、充分披露信息、详细解说合同内容；并且向客户介绍公司售后服务相关内容和流程，详细告知客户所有的权利和义务，告知客户投诉方法、投诉电话。

银行保险销售序列人员诚信经营特别承诺：不夸大保险收益，不承诺分红收益，不混淆保险概念，不提供虚假信息，不隐瞒合同内容，不自制宣传资料，不无证开展业务，不篡改客户信息，不代替客户签名，不代替客户抄录，不代替客户回访，不泄露客户信息。

电销保险销售序列人员诚信经营特别承诺：不无证开展业务，不进行销售误导，不做出不实承诺，不夸大保险利益，不使用销售禁语，不遗漏销售确认，不遗漏权益告知，不泄露客户信息，不拨打禁呼号码，不在限定时间外销售。

网络销售诚信经营特别承诺：通过互联网渠道销售保险产品，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或者所附资料不完整或者需要进行体检、生存调查等程序的，自收到投保资料之日起 5 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、保单保全服务承诺

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。

自收到资料齐全、符合合同约定条件的保全申请之日起 2 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，自收到保全申请之日起 5 个工作日内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 5 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 5 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。

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。

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。

五、电话服务承诺

建信人寿全国服务热线 95331，为客户提供全天候 24 小时不间断的电话 IVR 保单查询和业务受理服务，并在 8:00-20:00 为客户提供 12 小时的人工接听服务。非人工服务时间除提供语音信箱留言服务外，工作人员将在下一个工作日内回复客户。公司已建立完整的“来电服务流程”，所有来电均在系统中进行规范登记，并按照标准流程进行后续处理或跟进转移。电话服务结束前 100%邀请客户对服务人员的整体服务进行满意度评分。

六、新契约回访服务承诺

公司严格按照监管要求对新承保的一年期以上保单投

保人进行100%回访。统一制定新契约回访问卷，由公司服务热线95331统一呼出，对客户进行充分的保单权益告知及保险风险提示，用心倾听客户反馈信息，切实维护客户权益。在作业过程中，加强销售和服务部门之间的沟通，加强作业人员业务培训，持续提升回访服务水平，提高新契约回访成功率。

七、投诉服务承诺

畅通投诉渠道，维护保险消费者的诉求表达权利，开通了电话、网络、柜面、信函的投诉渠道。

接到投诉后，在1个工作日内回应投诉人，给出受理确认告知。

事实清楚、情况简单的，自受理投诉之日起5个工作日内向投诉人做出答复。情况复杂需要更长调查处理时间的，与投诉人保持联系并说明处理进度。