

太保安联健康保险股份有限公司服务承诺

(2015 版)

太保安联健康保险股份有限公司是中国太平洋保险(集团)股份有限公司旗下的一家专业子公司,由中国太平洋保险(CPIC Group)和德国安联保险集团 (Allianz SE) 共同合作组建,为个人和团体客户提供全面的健康保险产品和服务。我们向客户作出郑重服务承诺:

一、销售服务

1、确保销售人员取得中国保监会发放的资格证和执业证后,方能开展销售活动。确保合作中介机构销售资质符合监管机构和公司要求后,方能开展业务合作。

2、如实告知投保人所投保保险产品的信息及可能影响承保的重要情况,客观清晰地解释保险条款,不进行任何形式的误导,不对投保人隐瞒与保险合同有关的重要情况,不欺骗投保人、被保险人或者受益人。

3、对在业务活动中知悉的投保人、被保险人的客户基本信息、商业秘密和个人隐私予以保密。

二、承保服务

1、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。

2、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。

3、对客户不需要体检或补充资料，且符合承保规定的，公司会在收到投保资料之日起 15 个工作日内，完成保险合同制作并递送给客户。

4、公司在收到客户提供的体检报告或者补充资料之日起 15 个工作日内，通知客户核保结果，对公司同意承保的，将及时完成合同制作并递送给客户。

三、理赔服务

1、理赔流程透明化服务

(1) 在接到客户报案的第一时间，根据不同保险事故为客户量身定制索赔资料清单，在理赔系统内报案时以短信方式告知客户，指导客户准确、完整地递交索赔资料。

(2) 理赔受理后发现需要补充资料的，以短信方式告知客户详细资料要求，指导客户一次性补充完整。

(3) 在理赔受理、立案、审核、结案、给付等环节，主动、及时通过短信方式告知客户赔案处理过程和审核结论，做到理赔过程透明，让客户知晓理赔过程和进展。

(4) 客户赔案审核完毕后，及时提供赔款计算依据和赔付清单发送给客户，并向客户作出说明。

(5) 如涉及拒付结论，及时将拒付结论和拒付原因向客户进行明确说明和沟通。

2、集中审核服务时效

公司采用集中理赔审核方式，在收到客户保险金给付申请书及合同约定的证明和资料后，对简单案件在 5 个工作日内核定，对复杂案件在 30 个工作日内核定。

3、上门收单服务

对于符合上门收单条件的团体客户，公司提供上门收单服务。

4、理赔直付服务

(1) 对于符合直付理赔条件的险种和保单，客户在指定医疗机构就诊时可享受理赔直付服务，免除客户事后理赔的繁琐手续。

(2) 公司对未及时履行前款规定义务的，除支付保险金外，同时赔偿受益人因此受到的利息损失（注：根据中国人民银行公布的同期的人民币活期存款基准利率计算的利息）。

5、全国通赔服务

个人和团体客户持完整资料，可在保单签发地或其以外的国内任意服务网点就近办理理赔业务。

6、重大突发事件处理

公司在接到重大突发事件报案后，将根据事态发展及遇险人员伤亡情况，启动重大案件理赔绿色通道，并及时公告案件处理进程。

(1) 通过 95500 全国统一客服热线和公司网站 www.cpic.com.cn/health 全方位受理客户报案，或通过现场受理客户报案；

(2) 启动简易理赔流程；

(3) 从简进行理赔查勘；

(4) 总公司授权事发地分支机构进行理赔；

(5) 对客户酌情预付赔款并及时兑现保单承诺。

四、保全服务

1、对不涉及收付费的简单单笔业务，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；

2、对不涉及收付费的情形复杂业务或批量业务，自公司同意保全之日起 5 个工作日内处理完毕。

3、对涉及补缴费的保全业务，自投保人交纳足额保险费之日起 5 个工作日内处理完毕；

4、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。

五、投诉服务

1、投诉受理渠道。为客户提供电话、网络等多种消费投诉渠道，使保险消费者维权渠道更加畅通有效。

2、受理响应时效。在受理客户投诉后，将于第一时间作出响应，针对客户反映的问题立即展开调查，并在受理客户投诉后1个工作日内联络客户，告知客户投诉已受理正在处理中，并会及时反馈处理结果。

3、处理时效。投诉在10个工作日内结案。

4、由于特殊原因无法在上述时间内结案的，将在时效届满前及时向客户反馈处理进展情况。

六、网上自助服务

公司网站（www.cpic.com.cn/health）提供各类网上自助服务。

1、客户可在注册登录后，通过“网上客户服务中心”查询保单相关信息。

2、客户可进行自助报案，快速通知我们保险事故相关信息。

3、客户可自助了解理赔服务流程、查询理赔进程和赔款理算说明书、下载各类理赔单证等内容。

4、客户可进行在线消费投诉，就保险消费问题与我们联系。

七、全国统一客服热线

1、公司提供 95500 全国统一客户服务热线服务：

2、95500 服务热线保证 7*24 小时畅通，提供自助语音及人工两种形式服务。

3、服务项目包括咨询、查询、投诉、报案、服务预约、投保预约等。

太保安联健康保险股份有限公司

2015 年 7 月 8 日