

# 农银人寿保险股份有限公司

## 保险服务承诺

为维护广大客户的合法权益,更好地为客户提供高效优质的服务,主动接受社会公众的监督,我公司郑重做出如下承诺:

### 一、诚信展业、文明服务

(一) 持证上岗, 遵规守法、诚信展业、文明服务。

(二) 为您推介适合的保险服务及产品, 客观清楚解说投保建议书及产品条款, 让您了解所购买产品的内容, 在提供服务及宣传中做好相应风险提示工作, 不夸大产品收益、不混淆保险产品概念, 不进行诱导、误导或不实宣传, 不代抄录有关声明或代客户签名, 不隐瞒保险合同中的重要内容。

(三) 严格限定电话销售呼叫期间和时间, 尊重您的需求, 每日 21:00 至次日 9:00 为电话销售禁拨期, 在此期间我们将不会致电给您。

(四) 充分保证您的信息安全, 坚决杜绝任何个人泄露客户信息, 杜绝通过商业手段购买使用其他单位或个人提供的社会公众的信息, 杜绝将客户信息与其他单位或个人交换使用, 杜绝其他非法买卖使用客户信息的行为。

(五) 严格执行号码屏蔽相关规定, 对于明确表示拒绝继续接听或是拒绝再次接受电话销售的客户, 我们将礼貌结束通话,

并在系统中进行号码屏蔽并设定不少于 1 年的禁拨时限。

(六) 为保证您的资金安全，公司业务人员或保险营销员在营业场所外现金收取保费单次不超过人民币 1000 元；杜绝公司业务人员和保险营销员代缴保险费、代领退保金、代领保险金。

## **二、承保服务承诺**

(一) 承保工作宗旨：合规经营、专业核保、贴心服务、高效承保。

(二) 自收到您完整的投保资料之日起3个工作日内作出核保决定。

(三) 自收到您符合要求的投保资料之日起，我公司同意承保且在3个工作日内成功收取保费的，15个工作日内完成保险合同制作并送达给您。

(四) 如您提交的投保书填写错误或者所附资料不完整的，我公司自收到投保资料之日起5个工作日内一次性告知需要补正或者补充的内容。

(五) 需要进行体检、生存调查等程序的投保件，我公司自收到符合要求的投保资料之日起5个工作日内通知您。

(六) 自收到您的体检结果或者生存调查报告之日起15个工作日内，我公司将告知您核保结果，同意承保且在3个工作日内成功收取保费的，将完成保险合同制作并送达给您。

(七) 为保障您的保单及时承保，我们将严格按照承保作业时效要求，定期追踪，并将时效与绩效考核挂钩。

(八) 制定专业核保话术，使核保函件内容表述更加清晰、易懂，贴心服务客户。

### **三、保单保全服务承诺**

(一) 公司服务人员将主动热情地指导您填写相关资料，快速受理您的保全申请。对于当场无法解决，需要审批的保全服务件，我们将向您清楚无误地解释，对所需材料一次性告知。

(二) 对于申请材料齐全、符合要求，公司将在2个工作日内完成受理。对于申请资料不齐全或不符合要求的，公司将在自收到保全申请资料之日起，5个工作日内一次性通知您。

(三) 对于不涉及保险费缴纳的保全申请，公司将在受理后5个工作日内处理完毕；涉及保险费缴纳的保全申请，公司将在您成功交纳足额保险费后，5个工作日内处理完毕。如果由于特殊原因无法按时完成的，公司会及时向您说明原因并告知处理进度。

### **四、理赔服务承诺**

(一) 理赔资料受理：如果您的申请资料不齐全，我公司自收到理赔申请资料之日起3个工作日内与您联系，对所需资料一次性告知。

(二) 案件处理时效：在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，我公司对于：

1. 简易案件：赔付金额在人民币3000元（含）以内、无需调查的案件，当日作出理赔核定。

2. 普通案件：资料齐全、事实清楚且无需调查的案件，5个工作日内作出理赔核定；情形复杂的，30日内作出理赔核定。

3. 拒付案件：自作出核定之日起3日内，我公司向被保险人或者受益人发出拒绝给付保险金通知书，并说明理由。

（三）赔款支付时效：理赔核定作出后，保险金将于3个工作日内通过银行转账的方式支付。

## **五、电话服务承诺**

（一）为确保您的权益，对于新投保合同期限超过一年的人身保险合同的客户，我公司将在收到您签收的保单回执后对所有提供有效电话的投保人进行电话回访。逐项为您提示重要权益内容，帮助您更清晰了解所购买产品信息。（回访来电号码为95581、01095581、031695581，请您配合接听）

（二）我们为您提供24小时全年无休人工电话服务，您可以通过4007795581或95581客服热线咨询业务问题、查询保单信息、办理简易保全、理赔报案、保单挂失登记、提出投诉建议。

## **六、透明信息服务**

（一）为帮助您准确了解保单相关业务信息，我公司专设短信互动平台，及时向您传达真情与关爱，在承保、续期、理赔、保全、付费各环节为您提供主动通知服务，您也可以通过互动短信获取保单基本信息查询、万能险账户价值查询、代理人身份验证等服务（详见公司网站：[www.abchinalife.cn](http://www.abchinalife.cn)）。

（二）服务流程公示承诺

为方便客户了解投保、保全、理赔办理流程，我公司客服柜面以展板的形式对《投保服务流程》、《保全服务流程》、《理赔处理流程》等内容进行公示。

## **七、投诉服务承诺**

### **(一) 畅通投诉渠道**

您可以通过以下渠道向我们提出投诉和建议：

1. 拨打公司客户服务电话 4007795581 或 95581。
2. 发送邮件至 [xfzx@abchinalife.cn](mailto:xfzx@abchinalife.cn) 。
3. 发送短信至 95581 提出投诉或建议。
4. 直接向我公司各服务柜面提出相关申请。

(二) 投诉处理时效：对于普通投诉件自受理之日起 3 个工作日内予以回复；对于事实清楚、争议情况简单的投诉件自受理之日起 10 个工作日内，我们将明确告知您公司的处理意见；对于情况复杂、需调查取证的投诉件自受理之日起 10 个工作日内，我们会主动告知您案件处理情况和进度。

## **八、保单信息查询服务承诺**

您可以通过登录公司网站 ([www.abchinalife.cn](http://www.abchinalife.cn))、关注绑定农银人寿 E 服务微信公众号进行自助查询，拨打公司客服热线 4007795581、95581 或至公司柜面查询、了解您的保单相关信息。

## **九、信息保密承诺**

公司严格对您的信息资料进行保密，不将任何已获得的信息泄露给无关的第三方。