

农银人寿保险股份有限公司

保险服务承诺

为维护客户合法权益,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) 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。

(四) 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。

(五) 为保证您的资金安全, 公司杜绝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）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、保全服务承诺

（一）公司服务人员将主动热情地协助您提交相关资料，快速高效地受理您的保全服务申请。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）对于不涉及保险费交纳的保全申请，公司将在受理后 5 个工作日内处理完毕；涉及保险费交纳的保全申请，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）个人业务理赔案件处理时效：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，我公司对于资料齐全的案件：

1. 小额理赔案件：索赔金额在 3000 元以下，事实清晰、责任明确的个人医疗保险案件，当日作出理赔核定。

2. 普通案件：事实清晰且无需调查的案件，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 10 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投保人进行新单回访，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 7×24 小时电话服务，其中人工服务时间为每日 8:00-21:30。您可以拨打 95581 或 4007795581 全国统一客服电话咨询业务问题、查询保单信息、办理简易保全、理赔报案、保单挂失登记、投诉或建议等。

六、透明信息服务承诺

（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。

（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《客户服务》、《理赔条件及流程、保全服务流程》、《个人业务理赔服务》、《投诉处理流程、投诉须知》、《人身保险投保提示书基准内容》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. 电话投诉：

请拨打农银人寿全国统一客服电话 95581、4007795581

2. 网上投诉：

登录农银人寿官方网站（<http://www.abchinalife.com>）、农银人寿微信公众号或农银人寿官方 APP 点击“投诉建议”。

3. 客户来访：

各营业网点客服柜面

4. 邮件投诉：

发送邮件至 95581@abchina.com.cn

（二）投诉处理时效：对于事实清楚、争议情况简单的消费投诉，自收到投诉之日起 15 日内明确告知您公司的处理意见；对于情况复杂、需调查取证或其他特殊原因无法按时回复的，我们将定期向您反馈处理情况。

八、保单信息查询服务承诺

您可以通过登录农银人寿官方网站（<http://www.abchinalife.com>）、农银人寿微信公众号或农银人寿官方 APP 进行自助查询，拨打全国统一客服电话 95581、4007795581 或至各营业网点客服柜面查询、了解您的保单相关信息。

九、信息保密承诺

公司已建立《农银人寿保险股份有限公司保密管理办法》、《农银人寿保险股份有限公司保密委员会工作规则》等健全的保密制度管理体系，将客户信息纳入农银人寿商业秘密管理，坚持合法、正当、必要、诚信原则，切实保护消费者信息安全。