

# 工银安盛人寿个人税收递延型养老年金保险（2018 版）

## 服务承诺

### 一、销售服务承诺

诚信、合规销售，以客户需求为中心，为客户推荐适合的保险产品，提供专业的保险服务。严格履行如实告知义务，详述保险概念、明确保险利益、规范演示分红收益、充分披露信息、详细解说产品内容。绝不向客户做出虚假承诺、为自身利益夸大或变相夸大保险合同收益。

### 二、承保服务承诺

所有无照会且以标准体承保的新单投保申请，在交纳足额保费的前提下，自销售人员递交完整投保资料至公司起 3 个工作日内完成核保，7 个工作日内完成出单并送达销售人员。

### 三、理赔服务承诺

对于客户递交的个人保险理赔申请，若索赔资料齐全、保险事故清楚且理赔结论为赔付的，我公司承诺自在 4 个工作日（工行账户）/7 个工作日（其他银行账户）内，完成理赔审核并将保险金转账至客户指定账户。对于客户递交的个人保险理赔申请，自我公司收到索赔资料到做出给付决定之日（若客户提交索赔资料不全，则需扣除理赔照会时间），超

过三十个自然日的,我公司除支付应给付保险金外,还将从第三十一日起,向客户支付超期利息,年化利率取以下两者较大值,并按单利计算:

- (一) 中国人民银行公布的一年期定期存款利率;
- (二) 5%。

#### **四、保全服务承诺**

##### **(一) 受理时效:**

每日 12:00 以前递交至我公司各机构保全受理岗且资料齐全、符合合同约定条件的保全申请,1 个工作日内完成受理;12:00 以后递交的申请则在 2 个工作日内完成受理。

##### **(二) 审核时效:**

若资料齐全,申请环节无照会,审核人员将在 2 个工作日内作出审核决定。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,公司保全审核人员应当自收到保全申请之日起 2 个工作日内发出照会。

##### **(三) 处理时效:**

对于审核无误的不涉及保险费缴纳的保全申请,公司保全岗位人员应当自同意保全申请之日起 3 个工作日内处理完毕;保全涉及保险费缴纳的,公司保全岗位人员应当自投保人缴纳的足额保险费被录入系统之日起 3 个工作日内处理完毕;保全涉及体检的,体检所需时间不计算在前款规定的期

限内；涉及退费类的保全变更，退费时效以财务部门实际操作时间为准。

## **五、客服热线服务承诺**

全国服务热线 95359 将提供：

7\*24 小时语音自助服务。提供投连账户查询、下期保费金额及日期查询、核保进程查询、最新市场活动、公司介绍等服务。

7\*12 小时人工服务。提供保单信息查询、产品/市场活动咨询、核保/保全/理赔/财务等信息查询、理赔报案及投诉抱怨受理等服务。

## **六、投诉处理服务承诺**

公司各级机构自收到客户有效投诉后，需及时立案，并以电话或短信方式告知客户。

一般投诉应当自正式立案之日起 10 个工作日内处理完毕；复杂投诉应当自正式受理之日起 30 个自然日以内处理完毕；情况复杂的，可以延长处理期限，但延长期限一般不得超过 30 个自然日，同时需要告知客户延长期限的理由。