

太保产险临时信息披露公告

2012 年 3 号

根据《保险公司信息披露管理办法》（保监会令〔2010〕7号）和《关于做好保险消费者权益保护工作的通知》（保监发〔2012〕9号）的有关规定，公司对服务承诺的内容予以披露。

中国太平洋财产保险股份有限公司服务承诺

为切实保护消费者权益，太平洋产险秉承“诚信天下 稳健一生 追求卓越”的企业核心价值观，实施以客户需求为导向的战略转型，积极为客户提供专业的风险保障服务。针对保险销售、承保、理赔、回访、投诉、增值服务及履约等环节，作出服务承诺如下：

一、销售环节

1. 严格履行如实告知义务，如实解释保险条款、被保险人义务和理赔流程，不夸大保险责任，不隐瞒责任免除事项。

2. 促进公平有序的竞争环境，不诋毁同业，不误导客户，严格遵守行业监管规定。

3. 尊重客户购买意愿，公司直销、代理渠道均不向客户强行搭售保险产品。

4. 提供多种销售渠道供客户自主选择。公司在全国各地共设有 2100 余个营业网点，设有全国统一电话车险销售专线 10108888、网销平台 www.cpic.com.cn/cx，与 7400 余家具有代

理资质的车商建立有合作关系。

二、承保环节

5. 履行交强险承保义务，不拒保，不拖延承保。
6. 投保单审核无误后，一般保单每笔出单时间不超过 15 分钟。同时，公司将根据客户需求延长承保服务时间。
7. 电话销售完成后，按照与客户约定时间及时配送保单。
8. 不断加强并完善合作伙伴的沟通和管理机制，确保各个渠道提供标准化优质服务。

三、理赔环节

9. 保持全国统一客户服务热线 95500 畅通，提供 365*24 小时接报案、咨询、查询等服务。
10. 接到车险客户报案后，查勘员 15 分钟内主动与客户联系，确认事故车辆确切位置或地址，约定查勘时间，并在双方约定的时间内完成查勘服务。
11. 运用 3G 快速理赔新技术，车险小额案件实现当日出险，次日赔付。对 5000 元以下不涉及人伤损失的车险案件，现场一次性完成查勘定损和单证、信息采集等工作，1 个工作日即可进行转账赔付。
12. 提供“上门理赔，当场赔付”服务。对损失金额 5000 元以下且单证手续齐全的车险上门理赔客户，公司立即受理，现场完成理赔并支付赔款。万元以下车险案件，1 个工作日内赔付。
13. 对于超出第 11 条、第 12 条承诺期限的，每日按 5 倍银行活期利息支付罚金。
14. 提供“零单证”服务。对不涉及人伤、车辆损失金额不

超过5000元的车险案件，客户提车时将修车发票交付合作4S店、定损中心等网点，即可获得赔款，无需往返公司营业网点。

15. 提供“上门收单”服务。车险客户准备好理赔资料后，拨打理赔资料专用袋上列明的上门收单服务机构（人员）电话，公司服务人员将上门收取理赔单证后进行结案赔付。

16. 车险人伤案件提供“一对一、全流程”服务，实现专人联系、贴心服务。公司设立人伤服务团队为客户提供专业的人伤咨询服务，协助参与人伤案件伤者评残、事故调解和诉讼咨询等环节，根据客户需要提供全程服务。

17. 为客户提供透明的全险种承保理赔信息自主查询服务。对于车险客户，在“报案受理、人伤特别提醒、核价通过、单证催缴、赔款支付”5个环节即时发送短信提示，主动告知客户理赔进程，实现服务过程透明化。

18. 提供“异地出险，全国通赔”的车险直通车服务，为客户提供随时随地、高效便捷、统一标准、统一品质的理赔服务。

19. 对损失金额1万元以下的非车险案件，资料齐全的1个工作日内通知赔付。

四、回访及投诉处理环节

20. 车险结案支付后，公司在15个工作日内进行结案回访。

21. 确保投诉渠道畅通，全国统一客户投诉电话95500-3-4或4008095500，以及官网投诉平台www.cpic.com.cn/财产保险/服务大厅/在线投诉，365天24小时受理客户投诉。

22. 对于上门投诉的客户，安排专人负责接待，尽最大努力当场解决。无法当场解决的，明确答复时限。对于其他形式的投

诉，一般投诉1个工作日内联系客户，3个工作日内处理完毕并回复客户，重大、疑难投诉，在双方约定时限内回复。

23. 建立“分公司总经理接待日”机制，解答客户咨询、倾听客户意见、处理客户投诉。

五、增值服务

24. 面向在我司投保商业车险的9座及以下各类非营业客用车辆提供全国免费道路救援、医疗救援等增值服务，包括：

——电话咨询服务。通过电话服务专线提供解决简单故障的技术咨询。

——紧急信息传递。提供紧急情况下的信息传递及文件材料传递服务。

——驾车医疗救援。为驾驶旅途中的客户提供在线医疗建议和医疗转介服务。医疗转介服务针对客户正在旅行或计划前往的地点区域内所能覆盖的医疗网点。

——路边维修服务。提供包括换胎、充电、送油和其他小于30分钟的机械修理等路边维修服务。送油过程中产生的油料费以及往来路桥费由客户自行承担。

——免费拖车服务。在客户车辆因故无法正常行驶的情况下，非事故车辆免费提供单程100公里以内的拖车服务；事故车辆免费提供单程50公里以内的拖车服务。免费拖车救援区域不包括有关当局禁止第三方实施现场救援服务的高(快)速公路、隧道、大桥及部分城市主干道等路段。救援过程中产生的路桥费由客户自行承担。

——困境救援服务。在客户车辆遭遇陷入路井、路沟，落入

河流、水沟，侧翻、倒翻或其他不可预见的情况下，根据实际状况提供专业救援服务。

——为客户开通全球国际SOS医疗救援服务通道，提供24小时电话及在线咨询服务。

25. 向客户提供酒后代驾、车辆代检等区域性、个性化增值服务。

26. 利用国内领先的防灾防损技术，为重大客户提供深入的、个性化的风险查勘服务，以及专业的防灾防损报告。

27. 拥有覆盖全国并具全球专业资质的风险管理工程师队伍，为全国工商财产客户以及个人客户提供防汛防台、防火安全的技术服务、预警服务以及各类防灾知识培训。

六、履约环节

28. 进行服务理念的全员宣导，确保诚信服务的理念渗透到公司每一个服务接触点，切实履行服务承诺。

29. 建立内外部监督机制，利用内部明察暗访、自查自纠，外部第三方客户体验测评、满意度调查、神秘访客计划等多种方式，对各机构履约情况进行监督和管理。

30. 建立举报监督机制，设立举报监督邮箱：fuwujiandu@cpic.com.cn。工作人员在具体服务中若有违反上述承诺行为的，实行“零容忍”，一经发现核实，即予严肃处理。

我司将严格履行本承诺，欢迎广大客户和社会各界监督并提出宝贵意见。

2012年7月9日