

安邦保险机动车辆保险理赔服务承诺

(2014 版)

为了向广大客户提供优质、高效的理赔服务，安邦保险将按照“一个客户，综合服务”的原则，主动接受社会各界的监督，提高理赔综合服务水平，诚信、文明、快捷的为保户提供理赔保障，重点就如何提高服务效率和服务质量向社会做出如下承诺：

一、服务品质

安邦保险公司将为您提供专业、便捷、全面的保险理赔服务，耐心、详尽、专业的解答您有关车险理赔的各项问题。

二、全国通赔

统一执行“全国通赔”服务，在全国范围内实行车险全国通赔，使您在任何时间、任何地点都能得到统一标准的理赔服务。

三、服务时效

1、接报案

(1) 全国统一电话 95569 提供 365*24 小时接受报案和咨询服务，并保持电话畅通，10 秒接通率不低于 85%，整体接通率不低于 98%。

(2) 一般接报案案件 3 分钟内完成报案受理，复杂案件 5 分钟内完成报案受理。

(3) 通过全面升级的 GPS 地图调度系统，对事故地点快速定位，并调度最近的查勘理赔人员以最快的速度抵达现场提供“邦道位”式服务。

2、查勘

(1) 安邦保险公司理赔查勘人员会在接受调度后 3 分钟内与您取得联系。

(2) 主城区、设有分支机构的远郊区县城区范围内在接到报案后 30 分钟内到达；设有分支机构的远郊区县城区范围之外在接到报案后 1 小时内到达。如遇特殊情况如交通拥堵、道路施工、恶劣天气等难以按时到达现场时，查勘人员会与您进行沟通，征得您的理解，并另行约定到达时间。

(3) 需要补充查勘现场的事故，查勘人员会自报案受理时间起 48 小时内与案件报案人取得联系，协商确定事故复勘的时间、地点和方式。

(4) 对于涉及人员伤亡的车辆事故，查勘人员会自报案受理之后的 48 小时内主动追访或探视伤情。

3、保险责任核定

在收到被保险人提供其所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料并提出赔偿保险金的请求后，及时对事故是否属于保险责任作出核定。情形复杂的，在三十日内作出核定，合同另有约定的除外。

不属于保险责任的，自做出核定之日起三日内向被保险人或受益人发出拒赔通知书并说明理由，将索赔单证扫描存入系统后，退还相关索赔资料，并办理签收手续。

4、损失核定

- 估损金额 1 万元以下案件，在客户约定的定损时间之日起 1 日内完成

- 估损金额 1 万-5 万的案件，在客户约定的定损时间之日起 5 日内完成
- 估损金额 5 万-10 万的案件，在客户约定的定损时间之日起 7 日内完成
- 估损金额 10 万以上的案件，在客户约定的定损时间之日起 10 日内完成
- 对复杂案件（含涉及隐损的赔案、涉及特殊或稀有车型的赔案等）及存在严重分歧的案件，与客户约定定损时间和期限

5、理算核赔

安邦保险自与被保险人或受益人达成赔偿协议之日起，按照以下时限要求完成理算核赔：

- 赔偿金额在 1 万以下的案件，1 日内完成；
- 赔偿金额在 1 万-5 万的案件，5 日内完成；
- 赔款金额在 5 万-10 万的案件，7 日内完成；
- 赔款金额在 10 万以上的案件，10 日内完成。

6、支付

自理算结束后且获取准确有效的收款人银行账号信息，在达成赔偿协议后 1 日内向银行发出赔款转账支付指令，并通过短信、电话等方式通知您查收赔款。

四、定损承诺

1、按照公开、公平、公正的原则，准确、合理、快速地核定保险事故的损失。

2、确保您具有自由选择维修单位的权利，不强制指定或变相强制指定车辆维修单位。同时协助您跟踪维修质量与进度。

3、针对人伤案件，提供诚信、主动、专业的咨询服务，同时协助您调解人伤赔付，最短时间内弥补经济损失。

4、定损价格采用全国通用车辆配件系统进行核定，确保核定准确。

5、1000 元以内现场人伤一次性调解。对于事故属实、责任明确的人伤轻微伤的案件，对事故双方在 1000 元以内可提供现场快速调解处理。

五、资料收集

1、在合规的前提下，简化单证和手续，方便理赔。

2、针对不同类型的案件，一次性明确告知案件所需要的全部索赔资料。

3、单证收集齐全，开具单证回执。

4、对于查勘定损现场未采集到的索赔资料、书面赔偿协议等，提供上门收取服务，您可致电 95569 或直接电话联系现场服务的查勘人员申请此项服务。

六、在线理赔及自助理赔服务

为给您带来更快捷、便利的理赔服务，安邦保险推出在线理赔及自助理赔特色服务。

1、安邦保险向您提供 5000 元以下简易案件快速“在线理赔”服务，承诺当事故责任明确、理赔材料齐全、信息准确无误、客户认可定损方案的情况下，查勘人员现场使用移动查勘设备，实行“零等待”快速赔付，并做到 4 个“实时”，实时查勘、实时定损、实时理算、实时支付。

2、安邦保险向您提供自助理赔服务，您可通过关注“安邦保险”微信公众服务号，或者下载安邦理赔管家手机 app，完成 5000 元以下简易案件自助理赔，享受专人远程对接的自助理赔服务，不需要等待查勘人员到场即可完成理赔全

流程，真正实现小额事故不影响工作生活。

七、在线客服服务中心

1、全新的在线服务中心通过全国统一客户服务电话 95569 提供 365*24 小时提供接报案、咨询和投诉服务，并通过在线服务网站 www.ab95569.com 提供在线客服服务支持。

2、您若有任何意见、建议，发现我司有服务不周之处，或是合法权益受到损害可随时拨打“95569”咨询或投诉，也可通过我司官网的“客户自主查询系统”查询或留言。

3、安邦保险 100%受理客户投诉。一般性投诉在 3 个工作日内答复，重大、疑难类投诉，在 5 个工作日内答复。

4、安邦保险在赔款支付后 15 日内进行客户回访，记录您对我司理赔服务的满意度。

八、理赔增值服务

安邦保险提供道路救援、代办年检、代步车等增值服务，具体开设地区，您可咨询全国客服统一电话 95569，或安邦保险当地分支机构。

安邦保险全体员工将坚持以热情、诚恳、礼貌、尊重、亲切、友好、谅解、安慰等服务态度，为您提供优质的服务。欢迎广大客户和社会各界予以监督并提出宝贵意见，我们将虚心听取，并在实践中不断发展完善各项机制，提高服务意识、服务能力和服务水平，提供更优质的服务，维护广大消费者的合法权益，促进保险业的健康有序发展。（监督服务电话：95569）

安邦财产保险股份有限公司
二〇一四年二月二十八日