



PICC 中国人保

中国2010年上海世博会全球合作伙伴  
Global Partner of Expo 2010 Shanghai China

卓越品质 全新体验

# PICC中国人保财险 隆重开启服务新时代

特推出以下服务承诺:

## 承诺之一：严格恪守新保险法法定时限要求

一次性告知客户办理理赔所需要提交的各项材料、索赔流程及相关时限规定，提供热情周到的服务，积极协助客户搜集索赔需要的资料。对属于保险责任的，在达成赔偿协议后10日内履行赔偿义务，并将赔款支付给被保险人。

## 承诺之二：保险事故限时查勘

客户向我公司报案后，公司查勘人员5分钟内主动与客户联系。除重大节假日、灾害性气候等不可抗力影响外，对不符合“郑州市机动车交通事故快速处理办法”的市区事故现场，我公司查勘人员将在30分钟内到达事故现场，及时为客户排忧解难。

## 承诺之三：365天不间断服务

公司打破行业惯例，节假日正常为客户提供理赔服务：凡出险原因清楚、责任明确，且损失金额在一万元以内、不涉及人伤及三责损失的案件，承诺手续提供齐全后，当日与客户达成赔偿协议，留存客户相关证明，即为客户支付赔款。

## 承诺之四：全程代办车险投保理赔事宜

公司依托高效专业的服务团队，面向全市数十万名车险客户提供投保咨询、代办理赔、续保维护等贴心服务，客户足不出户即可办理投保和理赔，理赔从此变得便利、快捷、省心。

## 承诺之五：为电话投保客户提供全程服务

凡拨打“40081 95518”人保电话“直通车”投保客户，车主可以享受到投保咨询、免费送单、快速理赔、代办理赔、赔款转账、车务代办、故障救援、短信提示、法律咨询及贴心回访等多种服务。

## 承诺之六：为VIP客户提供增值服务

车险VIP客户除享受基础服务外，公司还将提供车辆审验、自驾游等增值服务，以专业的保险服务为您的爱车保驾护航。

## 承诺之七：自觉接受公众监督

理赔事项全程网络公开，方便客户自主查询，接受客户及社会公众的监督，接受客户在河南省保险行业协会门户网站上对本公司理赔服务质量的评价，及时对结案案件进行回访，对于客户不满意及投诉案件从速调查核实，妥善进行处理，并在5个工作日内将处理结果及时向客户反馈。

我们还会不断增添新的服务项目和承诺措施，请随时关注。