

## 安盛天平财产保险有限公司重庆分公司服务承诺

为切实改进和提高车险理赔服务质量，解决车险理赔难，我司向社会进行以下服务承诺：

一、每周七天\*二十四小时受理报案；报案成功后，5分钟内与客户联系，主城区内30分钟内到达现场，不能及时到达现场的，主动向客户说明不能达到的原因，并引导客户先行处理案件；主城区外，根据实际情况确定到达时间或引导客户处理事故；

二、每周七天\*二十四小时处理查勘、定损；重大案件在客户处理完相关事宜通知我司定损后，我司一个工作日内派员介入处理

三、主城七区案件每周七天\*八小时接受上门收集资料服务；

四、对无争议的非人伤案件，自索赔资料齐全之日起，万元以下案件一日内赔付；万元以上案件三日内赔付；

对无争议的含人伤案件，自索赔资料齐全之日起，万元以下案件两日内赔付；万元以上案件三日内赔付；

对符合我司小额绿色通道案件条件的，我司使用“3G上网，手机理赔”，查勘现场收集资料齐备一天内支付赔款；

赔款支付到与被保险人名称相符的帐户上（法定情形可支付到非被保险人帐户）。因银行在交换中存在的技术力量不一致，为保证赔款及时到帐，建议客户尽可能提供工行、招商银行、农行、建行、交行、中信银行、浦发银行、民生银行、光大银行、广发银行、兴业银行等的帐户，尽量不提供地方性银行帐户；

五、投诉管理机制，我司投诉专线为95550或023-89038612（此电话为工作时间可受理），针对客户投诉，一个工作日内答复，复杂事件不超过两个工作日答复；

六、首问负责制。对客户的咨询、理赔等，实行首问负责制，最先受理的人员必须负责协助客户解决，如果非本人处理权限内的，受理人员应当负责联系相关人员，直到客户得到后续接待；

七、我司统一服务（报案、查勘派工、预约、投诉、咨询、救援等）  
专线：95550。