

⑥ 赔款支付时效

- (1) 对于确定属于保险责任的理赔案件，分公司应当依据保险合同与客户协商赔款金额，并自达成一致之日起，按照以下时限通知客户并支付赔款：赔款金额0.2万元（含）以内的，在2个工作日内通知支付；赔款金额0.2万元-1万元（含）的，在5个工作日内通知支付；赔款金额1-5万元（含）的，在7个工作日内通知支付；赔款金额5-10万元（含）的，在10个工作日内通知支付；赔款金额在10万元以上的，在7个工作日内通知支付。
- (2) 对于确定属于保险责任，但赔款金额不能确定的理赔案件，应在收到赔款请求及有关证明和资料之日起30日内，根据已有证明材料可确定的赔款准予支付，待最终确定赔款金额的数额后，再按约定时限赔付。

⑦ 客户回访时效

服务热线工作人员将在报案调度60分钟后对客户进行报案服务回访，结案后10天内对客户进行理赔服务回访。

⑧ 投诉处理时效

- (1) 对于事实清楚、争议情况简单的一般理赔服务投诉，应当自受理之日起5个工作日内作出处理结论。
- (2) 对于重大理赔服务投诉，应当自受理之日起10个工作日内作出处理结论。
- (3) 对于涉及银保监会等部门行业协会有管辖权的投诉，应当在监管机构行要求的时限内作出处理结论，不得推诿处理。
- (4) 对于其他类型的理赔服务投诉，应当自受理之日起30个工作日内作出处理结论，情况复杂的，经中国银保监会保险纠纷调解中心工作人员批准，可以适当延长处理期限，但最长不得超过30日，并告知投诉人延长的理由。
- (5) 分公司自作出处理决定之日起5日内，应当向处理意见和投诉人。



合规反洗钱篇 HEGUIFANGXIQIAN

Q1 保护自己请您远离洗钱活动，主动配合保险公司进行客户身份识别

A1 您到保险公司办理业务时需要配合完成以下工作，出示您的身份证件，如实填写您的身份信息；配合保险公司通过电话、信函、电子邮件等方式向您确认身份信息。

Q2 反洗钱工作会不会侵犯个人隐私和商业秘密？

A2 不会的，《中华人民共和国反洗钱法》规定金融机构对依法履行反洗钱职责而获得的客户身份资料和交易信息应当予以保密，非依法规定不得向任何组织和个人提供，只能用于反洗钱行政调查等。

Q3 客户到保险公司办理哪些业务需出示身份证件？

A3 客户在投保、续保、缴付续保保费时，如果超过一定数额，保险公司将对客户进行身份识别。如，退还的保险费或保单现金价值、领取保险赔偿金超过1万元人民币或外币等值1000美元时，客户应出示被保险人有效身份证件，填写被保险人基本身份信息。

Q4 代理人办理保险业务的客户，应如何配合保险公司履行客户身份识别义务？

A4 客户电话投保、续保、缴付续保保费，如由投保人委托书、被保险人及本人向身份证复印件或其他身份证明材料、填写姓名、联系方式、身份证件或其他身份证明材料种类和号码等信息。

Q5 在与客户的业务关系存续期间，保险公司还会持续履行客户身份识别义务吗？

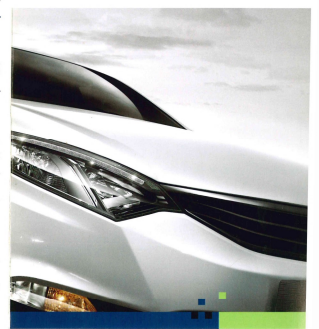
A5 是的，保险公司还会持续关注客户交易情况，并及时提示客户更新资料信息。

Q6 当客户要求变更姓名或名称等身份信息时，保险公司是否还需要重新识别客户？

A6 是的，当客户要求变更姓名或名称、身份证件等信息时，保险公司将重新识别客户身份。

Q7 客户在保险业务关系存续期间，如果先前提交的身份证件或其他身份证明材料已过期了，该怎么办？

A7 请及时更新身份信息。若未在合理期限内更新的，保险公司中止为客户办理业务，对保险合同上述违法违规行为可以依法向监管机构进行报告。



客户服务指南 CUSTOMER SERVICE GUIDE

鼎和财产保险股份有限公司
DINGHE PROPERTY INSURANCE CO., LTD.

DINGHE INSURANCE 鼎和保险

鼎和财产保险股份有限公司是经中国保监会批准，由中国南方电网有限责任公司、广东电网有限责任公司、广西电网有限责任公司、云南电网有限责任公司、贵州电网有限责任公司、海南电网有限责任公司、南方电网财务有限公司共同出资设立的全国性财产保险公司。公司成立于2008年5月，总部设在深圳，注册资本30.18亿元。

鼎和保险下设总公司、分公司、中心支公司及支公司组织架构，目前成立了广东、广西、云南、贵州、海南、深圳、四川、上海、湖北、河南、江西、陕西和山东（筹）共13家省级机构。公司经营范围涵盖非寿险的各个险种，包括机动车辆保险、财产保险、责任保险、信用保险和保证保险、短期健康和意外伤害保险、再保险、保险基金运用业务等。

自成立以来，公司着力建立科学的决策体系、内部控制机制和风险管理体系统，充分发挥中国南方电网公司整体优势资源，创新和拓展新兴车险服务领域，勇于创新，为客户提供最合适的保险产品和优质服务，努力成为一家“技术先进、服务优良、效益显著”的财产保险公司。

承保篇 CHENGBAO

车险投保流程

- 1 提供报价资料**
需要您协助提供车辆的行驶证或上年保单资料，以获取准确的报价。
- 2 精准报价**
我们会根据您的车辆情况，为您推荐最佳投保方案，供您参考购买。您也可以根据自身需要定制保障方案。
- 3 投保确认**
确认投保方案后，完善与确认您的投保信息，阅读投保须知、保险条款，在投保单上签字确认。
- 4 支付保费**
确认投保信息后，选择合适的（刷卡、转账）支付方式缴纳保费，缴费成功后，我们将打印好的保单、发票、标志、保卡交给您，即可完成投保。

非车险投保流程

- 1 投保申请**
您首先向我提出投保申请，我司业务员将根据您的申请，指导您提供相应的投保资料或配合完成相关工作（如到现场进行风险评估等）。
- 2 方案确定**
我司业务员及核保人员将根据您的投保申请及相关资料，为您设计适合的承保方案，并向您解释条款、注意事项及报价。
- 3 投保确认**
确认投保方案后，完善与确认您的投保信息，阅读投保须知、保险条款，在投保单上签字确认。
- 4 支付保费**
确认投保信息后，选择合适的（刷卡、转账）支付方式缴纳保费，缴费成功后，我们将打印好的保单、保单附件（如有）、保费发票和保险条款交给您，即可完成投保。

理赔篇 LIPEI

车险理赔流程

- 1 电话报案**
发生事故后，请您立即拨打客服电话95393报案，我司理赔服务人员将向您询问出险情况，协助安排救助，告知后续理赔处理流程。
- 2 现场查勘和损失确认**
在您提交的索赔材料真实齐全的情况下，我司将根据保险合同约定准确计算赔款，并完成审核工作。
- 3 提供索赔资料**
请您提供我公司的理赔要求提供索赔所需全部资料，我司将及时对您提供材料进行审核。
- 4 赔款计算和审核**
在您提交的索赔材料真实齐全的情况下，我司将根据保险合同约定准确计算赔款，并完成审核工作。
- 5 领取赔款**
我将通过以银行转账的方式，将赔款支付给您。

非车险理赔流程

- 1 电话报案**
遭受损失后，请您立即拨打客服电话95393报案，我司理赔服务人员将向您询问出险情况，协助安排救助，告知后续理赔处理流程。
- 2 现场查勘**
在您的协助下，我司理赔人员将到事故现场勘察事故经过，了解损失情况，查勘和收集有关证据和资料。
- 3 提供索赔资料**
理赔服务人员将告知您所需的索赔材料，以及提交材料的方式。
- 4 赔款计算和审核**
在您提交的索赔材料真实齐全的情况下，我司将根据保险合同约定准确计算赔款，并完成审核工作。
- 5 领取赔款**
我将通过以银行转账的方式，将赔款支付给您。



车险理赔服务承诺

- 1 报案受理时效**
全国统一客户服务热线95393提供24小时×365天服务，全天候团队集中受理客户报案、咨询、投保服务，售后服务人工接听等待时间在非突发事件业务期间不超过1分钟。
- 2 接案调度时效**
实行全国集中的一次性调度，受理客户报案后30秒内完成调度，受理员以手机短信方式发送给被保险人受理回执。

查勘服务时效

- 提供24小时×365天的保险事故理赔查勘服务。查勘人员须在接到报案任务后5分钟内与客户联系，并告知自己的姓名、联系方式、核对报案信息、核实查勘地点，并根据案件情况告知相应的理赔流程和索赔指引。
- 报案受理时效标准：**
- 查勘地点在城市区域内的，30分钟内到达现场；城市郊区的，45-50分钟到达现场；城市市镇的，2小时内到达现场。
 - 需跨区域查勘的事故，应在1小时内由承保机构或承保机构指定其他处理方式，并在完成上述工作的10分钟内将理赔情况通过电话、短信等方式告知报案人，受托方按上述标准要求到达查勘现场。
 - 如需跨区域查勘的事故，应当自首次查勘事故发生后48小时内联系报案人，协商确定查勘的时间、地点和方式。
 - 对于涉及人员伤亡的事故，人物险人员应当在接报案后48小时内主动联系报案人，跟进案情。

定损服务时效

- 公司提供8小时×365天的保险事故损失核定服务。理赔人员自接受受理或事故查勘完成1日内与客户约定对事故车辆损失核定的具体时间，并在以下时限内核定事故车辆的损失项目和金额。
- 在赔款0.2万元（含）以内，且损失轻微、无人员伤亡的交通事故车辆，在事故查勘时同时核定损失；赔款0.2万元至5万元（含）以内的损失，应自约定的日期或事故车辆损失完成之日起3日内核定损失；赔款5万元至10万元（含）以内的损失，应自约定的日期或事故车辆损失完成之日起15日内核定损失；赔款10万元以上的损失，应自约定的日期或事故车辆损失完成之日起30日内核定损失。
 - 事故车辆的损失超过该车实际价值70%以上；或者事故车辆涉及特种、稀有和老旧车型；以及客户或承保人对估损金额提出异议的案件，需经双方人员与客户另行约定损失核定时限。

理赔核赔时效

- 分公司在收到客户的书面赔款请求及有关证明和资料后，认为有关的证明和资料不完整的，应当按照以下时限要求一次通知客户补充提供；涉及保险车辆损失的理赔案件在5个工作日内通知；涉及其他财产损失的理赔案件在3个工作日内通知；涉及人身伤亡或财产损失赔偿的理赔案件在7个工作日内通知。
- 分公司应在自初次收到赔款请求及有关证明和资料，或再次收到客户补充提供的证明资料之日起，根据是否属于保险责任，并征得被保险人和保险人同意授权人，交涉及保险车辆损失的理赔案件在2日内核定；涉及其他财产损失和涉及人身伤亡的理赔案件在3日内核定；涉及人身伤亡的理赔案件在5日内核定。
- 对于被保险人不承担责任的理赔案件，分公司应当自核定之日起3日内发出拒赔通知函，并说明理由。