

# DB3302

## 浙江省宁波市地方标准

DB 3302/T 1072—2018

### 人身保险服务规范

地方标准信息服务平台

2018-06-21 发布

2018-06-21 实施

宁波市质量技术监督局 发布

## 目 次

前言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 展业销售.....	2
4.1 身份证明.....	2
4.2 电话邀约.....	2
4.3 产品说明会.....	2
4.4 投保提示.....	2
4.5 投保.....	3
4.6 承保后提示.....	3
4.7 保费支付.....	3
5 保单承保.....	3
5.1 核保.....	3
5.2 承保.....	4
6 业务回访.....	4
6.1 基本要求.....	4
6.2 新契约回访.....	4
6.3 重要事项回访.....	4
6.4 客户回访.....	5
6.5 问题处置.....	5
6.6 回访记录.....	5
7 保全服务.....	5
7.1 申请.....	5
7.2 受理.....	5
7.3 办理.....	5
7.4 沟通.....	6
8 续期服务.....	6
8.1 基本要求.....	6
8.2 孤儿保单服务.....	6
8.3 缴费提示.....	6
8.4 合同中止及终止通知.....	6
9 理赔服务.....	6
9.1 渠道.....	6

9.2 接报案协助.....	6
9.3 核定.....	6
9.4 赔付.....	7
9.5 应急处置.....	7
10 投诉处理.....	7
10.1 咨询.....	7
10.2 投诉.....	7
11 信息披露.....	7
11.1 服务电话.....	7
11.2 电话服务.....	8
11.3 标识.....	8
11.4 安全.....	8
11.5 披露.....	8
12 服务管理.....	8
12.1 基本要求.....	8
12.2 消费者满意度.....	8
12.3 服务监督网络系统.....	8
12.4 客户信息管理.....	9
12.5 数据管理.....	9
12.6 服务考核.....	9

地方标准信息服务平台