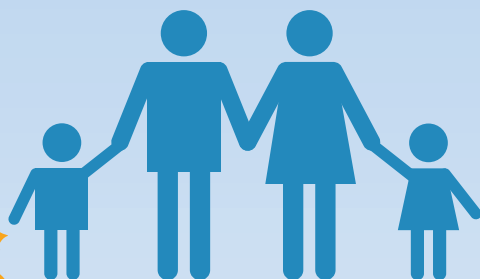




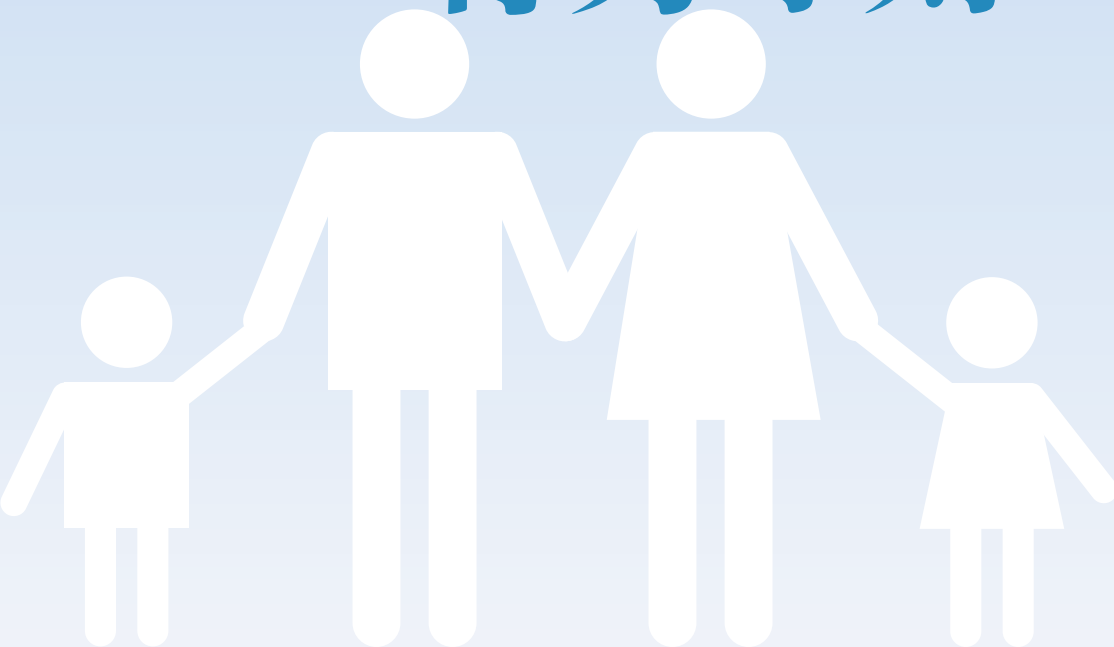
人寿保险协会  
新加坡

生命值得保障。为此投资！

人寿保险



# 行为守则



本行为守则内的信息是一般性质的，并不给予任何人寿保险客户任何权利，或凭此向新加坡人寿保险协会或其会员采取法律行动的权利。

未经新加坡人寿保险协会批准，不得复制本文件中的任何内容。

新加坡人寿保险协会  
79 Anson Road #11-05  
Singapore 079906

电话: (65) 6438 8900 传真: (65) 6438 6989

电邮: [lia@lia.org.sg](mailto:lia@lia.org.sg)

网站: [www.lia.org.sg](http://www.lia.org.sg)

## 目 录

|      |                        |    |
|------|------------------------|----|
| 1    | 新加坡人寿保险协会行为守则介绍.....   | 2  |
| 1.1  | 我们的用词                  |    |
| 1.2  | 关于行为守则                 |    |
| 1.3  | 涵盖内容                   |    |
| 1.4  | 未涵盖内容                  |    |
| 2    | 我们对您的承诺 .....          | 3  |
| 2.1  | 保护您的利益                 |    |
| 2.2  | 公平对待客户                 |    |
| 2.3  | 保密                     |    |
| 3    | 购买人寿保险 .....           | 5  |
| 3.1  | 申请表格                   |    |
| 3.2  | 办理您购买人寿保险的申请           |    |
| 3.3  | 您的新保单                  |    |
| 3.4  | 免费审阅期                  |    |
| 4    | 管理您的保单 .....           | 6  |
| 4.1  | 人寿保险公司终止保单的权利          |    |
| 4.2  | 误报年龄                   |    |
| 4.3  | 自杀                     |    |
| 4.4  | 遗失保单                   |    |
| 4.5  | 保单条款更改通知               |    |
| 4.6  | 续保通知                   |    |
| 4.7  | 修改您的保单                 |    |
| 4.8  | 定期报告                   |    |
| 4.9  | 保单贷款                   |    |
| 4.10 | 兑现及终止您的保单              |    |
| 4.11 | 继续保单而无需再支付保费           |    |
| 4.12 | 保单终止通知                 |    |
| 4.13 | 转让保单                   |    |
| 5    | 处理您的索赔 .....           | 12 |
| 5.1  | 提出索赔                   |    |
| 5.2  | 我们的决策                  |    |
| 5.3  | 理赔                     |    |
| 5.4  | 新加坡人寿保险协会无人认领人寿保险保单清单  |    |
| 6    | 管理及处理您的投诉 .....        | 14 |
| 6.1  | 提出投诉                   |    |
| 7    | 调解您的争议 .....           | 15 |
| 8    | 联系我们.....              | 15 |
| 9    | 免责声明.....              | 15 |
| 10   | 附录1: 人寿保险公司的服务标准 ..... | 16 |

## 1 新加坡人寿保险协会行为守则介绍

### 1.1 我们的用词

在本行为守则中“您”是指准投保人或保户；“我们”是指人寿保险公司（也称为“人寿保险承保方”）。“代理”是指持牌或豁免财务顾问 Financial Adviser（例如FA公司、保险公司、普通保险经纪、证券行或财务公司）的代理。关于（多少）“天”、除非另有说明，我们会按日历天来计算。

### 1.2 关于行为守则

本行为守则将让您知道新加坡人寿保险协会（Life Insurance Association Singapore）会员遵守的行为准则。会员指的是人寿保险公司。

行为守则让您知道您可预期得到的服务标准，这些服务包括购买保险、处理索赔，和处理投诉及争议等。

若人寿保险公司无法达到这些标准中的任何一项，您可向该人寿保险公司提出投诉。请参阅第6段“管理及处理您的投诉”。不过，本行为守则并不赋予任何人对任何人寿保险公司采取法律行动的权利。

您可在新加坡人寿保险协会网站下载本行为守则的电子版：[www.lia.org.sg](http://www.lia.org.sg)

### 1.3 涵盖内容

本行为守则涵盖签发给个人的人寿保险保单。

本行为守则是人寿保险行业行为管理法规的补充条款。

### 1.4 未涵盖内容

意外及健康保险与团体保险

例如综合健保计划需受到特定法规和程序的监管。

财务咨询指南

本行为守则并不提供关于购买何种保险产品的信息及财务指导。我们另有文件协助身为潜在受保人的您了解向谁或到哪里购买保险。您得到的咨询

意见是根据您的实际情况提供的，该文件说明保险收益如何运作、需要缴付的保费和费用等事宜。这些信息能帮助您决定购买什么产品。

[http://www.lia.org.sg/consumers/library/consumer\\_guides](http://www.lia.org.sg/consumers/library/consumer_guides):

- 人寿保险指南
- 分红保单指南
- 投资联结保险计划指南
- 健康保险指南

### 提名保险受益人

本行为守则并不提供您应如何提名受益人的信息。我们另有文件协助您。

- 保险受益人提名指南

新加坡法规并不适用于所有保单。关于保险受益人提名，一些人寿保险公司遵守其国家的法规。

## 2 我们对您的承诺

### 2.1 保护您的利益

所有是新加坡人寿保险协会会员的人寿保险公司都领有执照，并受新加坡金融管理局（Monetary Authority of Singapore）监管。

除了新加坡金融管理局，公积金局对公积金计划和包含公积金的产品也进行监督；卫生部则对健保保险计划和产品进行监督。

持有执照的人寿保险公司需遵守所有相关的法律和法规，包括监管商业机构的一般法律。此外，他们也必须遵从新加坡金融管理局和新加坡人寿保险协会的指引行事。

所有新加坡人寿保险协会会员只能聘用符合所有相关法规和要求，并且名列新加坡金融管理局代理注册名单上的代理人。注册名单是提供财务咨询服务的个人公开名单。您可以在注册名单上输入“代理编号”，查找与您接触的个人是否是真正的代理，或信誉良好的代理。

### 2.2 公平对待客户

- 对我们而言，公平对待客户是最重要的。
- 我们的广告和推广资料都清晰、易懂，并无误导性。
- 我们以负责任和专业的态度举办营销活动（例如路演）。
- 我们设计一系列的产品和服务以满足不同的需求。
- 我们为您提供清晰和相关的信息，协助您做出明智的决定。
- 您可在咨询过后购买，因为我们的代理都接受过培训，能为您提供高素质的意见和建议，以及介绍适合您的产品。
- 若您亲自上门，而在我们评估您的情况后发现您缺乏或可能缺乏独立处理保单的精神能力的话，我们将按照处理您的请求的方式维护您的利益。
- 我们会及时并公平地处理您的索赔。
- 我们会以独立和公平的态度及时处理您的投诉。

### 2.3 保密

我们采取适当步骤，为与投保人相关的信息保密。

我们遵守保障收集、使用或披露个人资料的《个人资料保护法令》（Personal Data Protection Act）。

新加坡人寿保险协会的会员也遵守两个由协会签发的、关于PDPA的行为则：

人寿保险公司行为守则

行为守则列明人寿保险公司执行PDPA要求的最佳行为准则。

人寿保险公司属下代理行为守则

行为守则列明代理执行PDPA职责和责任的最低标准。

## 3 购买人寿保险

### 3.1 申请表格

以印刷版的或是电子版的申请表格都可行。

人寿保险是基于“真诚”为原则，因此我们依赖您在申请表格中告诉我们您所知道，或应该知道的重要事实，同时提供我们所需的信息。若您不能确定信息是否重要，也请告知我们，这包括了您在口头上提供给您的代理的任何信息。

在申请表格或任何其他表格（无论是印刷版或电子版）上签名之前，您应该事先阅读并了解这些表格所述的内容。切勿在未填写的空白表格上签名。在任何表格上签名时也请记得填上日期。

若您是在没有咨询的情况下通过我们的线上渠道购买，我们会在网页面上附上相关信息与指示，以便在您提交申请之前能安心进行申请。

在我们接受申请之前，若您的健康情况有所变化，或申请表格中所提供的信息有何更动，您需要立即通知我们。

### 3.2 办理您购买人寿保险的申请

我们可以接受、反建议或不接受您的申请。也可以应您的要求撤销申请。

我们会在收到所有与申请相关的信息后的30天内，通知您我们接受、反建议或不接受申请的决定。

若我们需要向您的医生索取您的医疗报告，就可能需要超过90天。若发生这种状况，我们则无法控制您购买保险所需的确切时长。

若我们建议修订保单的保障条款，我们需要您同意接受这些条款才可签发保单给您。

### 3.3 您的新保单

保单是人寿保险的法定契约。

我们会从签发保单当天起的30天内，将新保单文件交给您，这也意味着您的申请已经得到批准，而我们也已收到全额保费。

请阅读整套文件。极为重要的是您得全面了解您的保险收益（即受保事项和不受保事项以及保障的条款等）。保障内容会因不同保单和不同寿保险公司而有所差异。

您可向我们索求一份您填写的申请表格副本。我们会向您强调契约中的重要条款。

### 3.4 免费审阅期

我们会给予您从接收保单文件起至少14天的审阅期，让您确认是否真的要这份保单。

若我们以邮寄的方式将保单发送给您，这段14天的审阅期将从邮寄当天起的7天后开始算起。

您可以在审阅期间取消保单，并在我们扣除相关费用（例如体检和其他行政费用等）后，收到我们退还的保费（不含利息）。

若您的保单是投资联结保单，我们会扣除签发保单时所产生的费用之后，将保费（不含利息）退还给您。退还的金额将根据您选择的基金的市场价值而定，这也意味着您取回的金额可能比原初投资的金额少。

## 4 管理及处理您的保单

### 4.1 人寿保险公司终止保单的权利

当您的保单生效一段时日（通常为一或两年），我们便不能视保单为从未签发（即不能对保单提出争议）。

不过，若我们能证明有欺诈行为，即使在这段时日之后，我们也有权终止保单。我们可能会在扣除任何保单借贷或任何与本保单相关、并且由我们支付的医疗或其他费用后，退还所有已支付的保费（不含利息）。

## 4.2 误报年龄

若您在保单文件中误报年龄，我们可能会相应调整将支付的保险收益：

- 若年龄报小了，我们支付的保险收益将基于您真实年龄的费率，相对调整您已支付的保费金额。
- 若年龄报大了，我们会退还任何已多支付的保费（不含利息）。

若您的真实年龄不符合购买保险的资格，我们有权利视保单为从未签发。在这种情况下，在扣除任何欠款后，我们会退还您已支付的保费（不含利息）。

## 4.3 自杀

若您在保单写明的生效期间自杀，我们将不会支付保险的死亡收益。

## 4.4 遗失保单

保单是人寿保险的法定契约。

若您遗失保单原件，请联系我们。我们将给您一份保单的副本。

我们可向您收取签发副本的费用。

## 4.5 保单条款更改通知

一些保单允许我们更改保单的保费、保障内容或收益。

若我们需要修改您保单上的任何原始条款，我们会在修改前的至少30天通知您。我们将说明您现有的条款和要进行的修改，并让您选择接受或不接受并终止受保。

## 4.6 续保通知

常年续保保单

我们会在您的保单到期前的至少30天通知您，让您有时间考虑和安排续保。

我们会在保费支付日到期后给予您至少30天的额外时间（“宽限期”）支付续保的保费。保单在宽限期间仍然有效。

我们会和您沟通如下：

- 向您说明续保条款，若保障内容、保费、服务或保险公司有所更动。
- 我们建议，若您的健康状况或您的职业有所变更，以及您是否参与高风险的危险运动或消遣活动，您得通知我们。
- 若我们决定不与您续保，我们会通知您并向您说明原因。
- 若我们决定与您续保，我们会在续保日期的14天内与您确认。

若您已安排了有效的财路（GIRO）或信用卡支付方式，成功扣除保费表示您已接受续保条款。

保证常年续保保单

一般上，我们会在保单到期的至少30天之前，通知您在收到保费后保单就会自动续保（包括任何保费金额的更改）。

我们会与您确认保单已自动续保。

## 4.7 修改您的保单

您有多个途径可以提出修改的请求，例如通过电话，书面形式或线上。

不过，不同的人寿保险公司各有不同的处理方式。对于所有或某些类型的更改，出于身份辨别和安全理由，一些人寿保险公司可能不会接受某些提出请求的方式。

此外，不是所有更改都是被允许的。根据不同的保单和不同的人寿保险公司，可更改的项目各有差异。请与相关保险公司联系，获取指示。

我们会和您沟通如下：

- 从收到您的请求的14天内，通知您请求的进展情况。

- 给您法律规定您需持有的文件。
- 通知您任何您需支付，或我们将退还的保费或收费。
- 若您支付现金，我们会给您收据作为凭证。若您以支票、信用卡、银行转账、直接借记或通过委付款项指令支付，我们不会发放收据。因为您的银行会记录这类付款方式。
- 我们会从通知您更改当天起的14天内，将款项退还给您。若退款会存入您的公积金或退休辅助计划（Supplementary Retirement Scheme）账户，则可能需要超过14天。

#### 4.8 定期报告

如果您拥有单一保费的投资联结保单，我们会发于您一份有关保单所持有的单位的月结算单。如果您拥有的是定期保费的投资联结保单，我们会提供一份有关保单所持有的单位的年度结算单。对于所有投资联结保单，我们每年至少两次会发出关于基金表现的报告。

对于分红保单，我们每年一次会发出结单，列明您每一份保单的常年花红或分红。

#### 4.9 保单贷款

在您的保单允许的情况下，您可利用拥有现金价值的保单向保险公司以保单为担保申请贷款。若您决定终止保单，保单的现金价值则是我们将支付您的金额。不同的保单和不同的人寿保险公司，贷款金额和收取的利率各有不同。

在您提取贷款时，我们会通知您我们收取的利率。从那个时候起，我们会在任何利率更改生效前的至少30日之前通知您。

我们会至少每年一次通知您应偿还的总金额。

若您应偿还的贷款总金额加上累计利息超过您保单的现金价值，您的保单就会自动终止。当发生这种状况时，我们会在14天内，通知您保单已终止。

#### 4.10 兑现及终止您的保单

若您决定终止保单，保单的现金价值则是我们将支付您的金额。

- 单一保费终身保单和储蓄保单一般上会有直接的现金价值。若您兑现的是单一保费保单，您需要支付兑现费用。
- 一般上，定期保费的终身保单和储蓄保单会在大约3年后开始累计现金价值。
- 投资联结保单有现金价值，即保单上基金单位的当前价值。
- 一般上，购买定期保费的终身保单、储蓄保单或投资联结保单会产生高成本，提早兑现，现金价值可能比已经支付的保费总额少。
- 期限保单没有现金价值。

请查阅您的保单契约，了解详情。

#### 4.11 继续保单而无需再支付保费

若您未支付到期保费，保单有足够的现金价值，而您的保单又允许的话，我们可以采取以下任一个选项，让您的保单继续有效：

##### 自动保费贷款

在支付保费的宽限期后，我们会给予您与尚欠保费金额相同的贷款数目。若您继续未支付保费，我们会继续以此方式处理。

您则必须支付所有保费贷款的利息。我们会在任何利率更改前的至少30日之前通知您。我们会至少每年一次通知您应偿还的总金额。

若您应偿还的贷款总金额加上累计利息超过您保单的现金价值，您的保单保障就会自动终止。当发生这种状况时，我们会在14天内，通知您保单已终止。



### 将保单更改为延长期限保单

若您不愿继续支付全额保费，您可以将保单更改为延长定期寿险（Extended Term Insurance）。不同的保险公司对此有不同的条款。

当发生这种状况时，您的保单将不再有任何现金价值，而ETI也有截止日期。任何重病或残疾的补充保障也可能终止。

### 将保单更改为期满保单

您可以继续以较低的保额保有剩余的保单期限，不同的保险公司对此有不同的条款。

## 4.12 保单终止通知

我们会在宽限期结束后的30天内，通知您保单已经终止。若您的保单以这种方式终止，只要符合某些条件，您可以在一定期限内（通常为2年）使保单复效。

## 4.13 转让保单

### 转让

若保单允许，您可以将保单转让（“转让”）给另一个人或机构。若您有意这样做，请以书面形式通知我们。您有责任确保该转让是合法的。

法律不允许某些类型的保单进行转让，例如公积金投资计划（CPFIS）、家庭保障计划（HPS）、退休辅助计划（SRS）、产权转让和产业法（CLPA）第73条，或信托提名。

## 5 处理您的索赔

我们的网站上提供了关于如何提出索赔的信息和清楚指示。您也可以联系我们或您的代理。

我们会及时并公平地处理您的索赔。

### 5.1 提出索赔

您或提出索赔的相关人士必须在事故发生的30天内或尽早，以书面的形式向我们提出索赔。有些条款会列明关于索赔的期限或有效期。

通常，我们会在7天内确认收到您的索赔通知。

在收到索赔通知的14天内，我们会让您知道我们是否需要更多相关信息。

我们会让您知道索赔的进展情况，以及我们是否正在等待您的答复。

### 5.2 我们的决策

除非您未向我们提供重要（“资料”）信息，否则我们不会毫无理由地拒绝您的索赔，或当作从未签发过您的保单，这些信息是：

- 在申请表格中提问过的、您在提出申请时回答过的、可能会影响我们是否接受您购买保单申请的信息；或
- 您有理由已经知道的事实；或
- 我们有理由认为您应揭露的事实。

若索赔涉及欺诈、欺骗或刻意提供虚假信息，我们将拒绝您的索赔申请。

我们在收到评估索赔所需的所有信息的21天内，会通知您我们是否接受或拒绝您的索赔。

### 5.3 理赔

对于直接的个案，我们会在收到所有要求的文件的14天内，支付赔款。对于比较复杂的个案，可能需要更多时间。我们会通知您索赔进展的情况。

对于死亡的索赔，若我们在收到死亡书面通知当天后超过两个月才支付赔款，我们会附加支付利息。计算利息的期间，从您发出通知当天生效至我们支付赔款当天为止。

我们会使用新加坡人寿保险协会网站上公布的利率计算利息。新加坡人寿保险协会于每3个月更新这个利率。在计算出利息后，我们会将利息的金额加入应赔偿的金额内。

对于使用公积金或退休辅助计划储蓄购买的保单，若您于您有生之年支付赔款，法律规定必须将赔款存入您的公积金或退休辅助计划账户内。

根据《保险法令》，死亡索赔的赔款将支付给信托人、指定受益人、执行人、管理员或“适当索赔人”。对于适当索赔人，我们可能会先支付首15万元，剩余的任何金额将支付给您的遗产管理员。

### 5.4 新加坡人寿保险协会无人认领人寿保险保单清单

在某些个案中，若有需要，我们会尽最大努力寻找可以向他支付死亡赔款或终止（“期满”）保单金额的人。我们采取的方法包括委派代理联系索赔人，或在我们的网站上发布未认领的人寿保险保单。

若这些方法都无效，而死亡赔偿的保单，或期满应支付的保单则超过12个月仍无人认领的话，将会被记录在新加坡人寿保险协会无人认领人寿保险保单清单上。

您可以查找清单。若发现有熟悉的名字，您可以联系相关的人寿保险公司。

您可在以下网址查找清单：[www.lia.org.sg/consumers/unclaimed-proceeds/list](http://www.lia.org.sg/consumers/unclaimed-proceeds/list)

## 6 管理及处理您的投诉

我们的网站上提供了关于如何提出投诉的信息和清楚指示。您也可以联系我们或您的代理。

我们会以独立和公平的态度及时处理您的投诉。

### 6.1 提出投诉

- 请提供详细资料，例如保单编号、姓名、联系电话，以及投诉的确切性质，包括背景（即到目前为止发生了什么事）支持投诉个案的文件等。
- 我们会在2个工作日内确认收到您的投诉。
- 在收到您的投诉的15个工作日内，若您还未接获我方的最终回复，我们将会给予您暂时的回复。
- 在收到您的投诉的30个工作日内，我们会给您最终答复。若上述皆无法执行，我们则会写信通知您延误的原因，并且表明您何时（合理时间）可接获我们的最终回复。
- 若您对投诉的结果不满意，可以以书面的形式提出上诉。我们会在14个工作日内针对您的上诉做出答复。
- 我们持有投诉记录册，记录并监察投诉的进展情况和结果。



## 7 调解您的争议

若您对我方给予您的最终答复不满意，我们会将您转介给名为金融业争议调解中心（Financial Disputes Resolution Centre Ltd）的独立争议调解机构。

FIDReC 并不接受所有类型的投诉或争议。请联系 FIDReC 了解详情。

FIDReC  
36 Robinson Road #15-01  
City House, Singapore 068877  
电话: +65 6327 8878 电邮: info@fidrec.com.sg  
传真: +65 6327 8488 网站: www.fidrec.com.sg

若您对 FIDReC 给予您的最终答复不满意，您可以拒绝接受该机构的决定，并通过其他渠道提出您的投诉，包括采取法律行动。

## 8 联系我们

- 您可以通过以下方式与新加坡人寿保险协会（LIA Singapore）联系：  
电话: +65 6438 8900  
电邮: lia@lia.org.sg  
网站: www.lia.org.sg/contact
- 新加坡人寿保险协会（LIA Singapore）会员（即人寿保险公司）的联系详情如下：  
<http://www.lia.org.sg/about/membership>

## 9 免责声明

本行为守则并不给予任何人寿保险客户任何权利，或凭此向新加坡人寿保险协会或其会员采取法律行动的权利。

## 附录 1 人寿保险公司的服务标准

| 项目  | 内容  | 反应时间<br>(除非另有说明, 按日历天数来计算) | 从此时/步骤/行动                     |
|-----|---|----------------------------|-------------------------------|
| 3.2 | 办理您购买人寿保险的申请  |                            |                               |
|     | 接受或拒绝您的申请   | 在30天内                      | 在我们收到所有与申请相关的信息后              |
| 3.3 | 您的新保单   |                            |                               |
|     | 给您保单文件  | 在30天内                      | 从我们签发保单当天起                    |
| 3.4 | 免费审阅期   |                            |                               |
|     | 给您时间, 让您确认是否要投保   | 至少14天                      | 从您收到保单文件当天起                   |
| 4.5 | 保单条款更改通知  |                            |                               |
|     | 通知您任何针对保单初始条款的修改  | 至少30天                      | 在修改之前                         |
| 4.6 | 续保通知  |                            |                               |
|     | 常年续保保单<br>通知您保单已到期需要续保, 以及我们所提供的条款<br>给予您时间支付保费<br>通知您保单已续保 | 至少30天<br>至少30天<br>在14天内    | 在保单到期前<br>在保费到期当天之后<br>从续保当天起 |
|     | 保证常年续保保单<br>通知您在我们收到您的保费后, 保单将自动续保                          | 至少30天                      | 在保单到期前                        |
| 4.7 | 修改您的保单  |                            |                               |
|     | 通知您更改请求的进展情况  | 在14天内                      | 从收到您的请求当天起                    |
|     | 退款给您  | 在14天内                      | 从更改日期当天起                      |

|      |   |             |          |
|------|---|-------------|----------|
| 4.8  | 定期报告  |             |          |
|      | 单一保费的投资联结保单<br>发于您一份有关保单所持有的<br>单位的月结算单           | 每月一次        | -        |
|      | 定期保费的投资联结保单<br>提供您一份有关保单所持有的<br>单位的年度结算单          | 每年一次        | -        |
|      | 投资联结保险保单<br>通知您所选择的基金的最新<br>表现结算单                 | 至少每年<br>两次  | -        |
|      | 保分红单<br>发出结单，列明您保单的常年<br>花红或分红                    | 每年一次        | -        |
| 4.9  | 保单贷款  |             |          |
|      | 通知您我们收取的利率  | 在您取得<br>贷款时 | -        |
|      | 通知您我们更改您的保单贷款<br>的利率                              | 至少30天       | 在此更改生效之前 |
|      | 通知您需偿还的保单贷款总金额                                    | 至少每年<br>一次  | -        |
|      | 通知您若您应偿还的贷款总金额<br>加上累计利息超过您保单的现金<br>价值，您的保单就会自动终止 | 在14天内       | 从事发当天起   |
| 4.11 | 继续保单而无需再支付保费                                      |             |          |
|      | 通知您我们更改您的保费自动<br>贷款的利率                            | 至少30天       | 在此更改生效之前 |

|      |   |              |                       |
|------|---|--------------|-----------------------|
|      | 通知您应偿还的总金额  | 至少每年<br>一次   | -                     |
|      | 若您应偿还的贷款总金额加上累<br>计利息超过您保单的现金价值，<br>通知您的保单就会自动终止  | 在14天内        | 从事发当天起                |
| 4.12 | 保单终止通知  |              |                       |
|      | 通知您保单已终止  | 在30天内        | 从宽限期结束起               |
| 5.1  | 提出索赔  |              |                       |
|      | 确认收到您的投诉通知  | 在7天内         | 我们收到您的索赔通知<br>当天起     |
|      | 通知您我们是否需要更多信息                                     | 在14天内        | 我们收到您的索赔通知<br>当天起     |
|      | 通知您我们是否接受或拒绝您<br>的索赔                              | 在21天内        | 我们收到与索赔相关的<br>所有文件当天起 |
| 5.3  | 理赔  |              |                       |
|      | 支付赔款（直接个案）  | 在14天内        | 我们收到所有需要的文件<br>当天起    |
| 6.1  | 提出投诉  |              |                       |
|      | 确认收到您的投诉通知  | 在2个工作<br>日内  | 我们收到您的投诉当天起           |
|      | 若您未接获最终答复，我们则会<br>在予以您暂时的回复                       | 在15个工作<br>日内 |                       |
|      | 给您最终答复；或写信通知您延<br>误的原因，并且指出一个您可以<br>收到我们最终答复的合理时间 | 在30个工作<br>日内 |                       |
|      | 回应您的上诉（基于您对投诉<br>结果不满）                            | 在14个工作<br>日内 | 我们收到您的上诉当天起           |