

理赔监督告知书

尊敬的客户：

如您在理赔过程中发现我单位理赔人员存在违反下列规定的情况，欢迎您监督举报。

(1) 不得收受或索取不当利益

不得利用职务上的便利，向任何单位和个人索取、借用财物和报销费用；

不得收受任何单位和个人的现金及各种具有现金价值的电子红包、购物卡、票券、烟酒等；

不得参加与理赔工作有利害关系的单位和个人的宴请及其他消费和服务，包括聚餐、旅游等。

(2) 不得从事与理赔工作有关的社会经营活动

个人或其直系亲属不得以任何形式参股与单位理赔业务有关联的相关企业；

(3) 不得违反单位制度守则

理赔岗位工作人员不得违反单位相关规章制度；理赔岗位工作人员不得有违单位理赔受理等操作守则。

(4) 不得向索赔人推销其他产品

在理赔服务过程中，不得诱导或者向索赔人推销任何形式的理财产品及其他任何产品；不得发生超出正常理赔工作范围的接触。

(5) 不得损害单位声誉

不得在理赔服务过程中，损害单位声誉，禁止诋毁同业。

(6) 不得与索赔人、第三方机构、其他单位或个人制作虚假赔案或故意扩大损失索赔

不得在理赔过程中故意或放任扩大损失；不得与欺诈嫌疑人合谋制作虚假赔案，或放任欺诈嫌疑人制作虚假赔案。

(7) 不得推诿、扯皮、不严格或不正确履行岗位职责

不得出现不严格或不正确履行岗位职责、发生跑冒滴漏情节等情况；

不得谩骂、辱骂客户，不得对客户推诿扯皮；

不得对客户态度生硬、故意刁难。

(8) 不得利用职权或职务影响谋取个人私利

不得利用职权或者职务上的影响，为配偶、子女及其他特定关系人的保险投保、核保审核、理赔调查等环节提供便利、谋取利益或者纵容、默许上述谋取利益行为。

(9) 不得泄露、窃取客户信息

不得利用职权或者职务上的便利，向其他个人或者组织泄露单位任何方式记录的客户信息。

不得售卖在保险投保、理赔审核等服务过程中获取的客户信息。

不得窃取客户信息，不得非法出售或者非法向他人提供客户信息。

(10) 不得出现工作期间喝酒、打牌，公车私用等情况

工作期间不得饮酒和酒后驾驶；

工作期间不得擅离职守参加打牌等娱乐活动；

不得公车私用、私车公养。

(11) 不得私自委托第三方评估机构开展理赔工作

不得私自聘请第三方评估机构参与查勘定损，需聘请第三方评估机

构参与的，必须严格按照单位流程执行，避免与第三方评估机构发生超出正常工作范围的接触。

(12) 不得与“人伤黄牛”、伤鉴机构等机构发生超出正常工作的接触

在人伤案件处理时，不得与“人伤黄牛”、伤鉴机构、律师等发生超出正常工作范围的接触，严格执行日常工作要求。

理赔监督举报电话：(021) 400-820-8363

理赔监督举报邮箱：csinsh@hsbc.com.cn

汇丰人寿保险有限公司合规部

2021年12月25日

回 执

保单编号：

今收到汇丰人寿保险有限公司单位《理赔监督告知书》，已认真阅读与宣导，并留存理赔监督举报方式。

签字（盖章）处：

日期：