

我们 CorSo 的理赔承诺

无论您身处逆境顺境，我们都是您值得信赖的伙伴

我们以客户为中心的理赔方针

我们将客户置于首位及一切工作的中心。我们深知，处理理赔的方式与结果本身一样重要。我们的使命是为您提供卓越的理赔服务，让您高枕无忧；简而言之，让您愿意与我们保持业务关系。我们的目标是在处理理赔时确保一切尽在您的“意料之中”，并且我们重视与您合作解决赔案，使您和我们能够建立长久的业务关系。

我们的承诺

您的服务伙伴



- 我们将安排由经验丰富的理赔人员组成的专业团队，这支获得充分授权且怀抱热忱的团队将在理赔之前、期间和之后为您提供杰出的客户服务体验。
- 我们将与您和您的经纪人合作，确保理赔流程简单明了，并且满足您和您企业的特定需求。
- 我们将诚信行事，犹如对待自己的企业一样维护您的利益。
- 我们将指派一名理赔专业人员来管理您的赔案，并作为您的主要联系人，引导您完成整个理赔流程。
- 我们将提供理赔专业人员的联系方式，并确保在收到您的报案后的一个工作日内与您或您的经纪人进行初步联系。

您的合作伙伴



- 在整个理赔过程中，我们将主动与您沟通，随时向您告知进展情况。如果您有任何理赔相关疑问，我们将尽快与您共同解决。
- 如果我们的理赔专业人员暂时不在办公室，而您需要即时协助，我们将在外出自动回复电子邮件通知中提供其他联系人信息。
- 我们将在一个工作日内给您回电。
- 为了避免意外，如果有任何承保范围问题，我们会在理赔之前尽早通知您和您的经纪人。
- 我们还通过 PULSE 门户网站，积极利用技术促进理赔流程的便利化。比如全球客户在内的PULSE用户可以全天候访问保单、理赔和风险管理信息，这意味着您可以随时随地通过我们界面友好的门户网站来查看理赔状态。

您的财务伙伴



- 如果发生承保范围内的第一方财产损失，我们将在收到预估损报告以后尽快安排预付赔款。我们将听取您的意见，并在可能的情况下提供该笔赔款，以帮助您尽快恢复生产。
- 我们积极地加快赔付进度，对已达成一致和材料齐全的赔案，在大多数情况下，我们将在五个工作日内进行赔付。

您可信赖的长期伙伴



- 客户服务不仅是满足期望，它还涉及客户信任、客户关系以及双方通过坦诚而有效的讨论来解决问题。
- 我们的专业知识和以客户为中心的理赔服务为我们赢得了出色的口碑。在客户关系管理方面，我们被公认为业内一流的商业保险公司。我们的主要经纪人和客户认为我们的理赔服务位于市场上最好的行列，特别是我们的快速响应和整个理赔过程定期的沟通。

“您可以信赖我们的理赔服务，并且确信我们会在您最需要的时候为您提供支持，并履行我们的承诺。”



理赔领导团队



Marc Scheidegger

全球首席理赔官
+41 43 285 2194
Marc_Scheidegger@swissre.com



Sydney Soo

亚太理赔主管
+65 6232 3520
Sydney_Soo@swissre.com



Hilton Gomes dos Santos

拉丁美洲理赔主管
+55 11 3073 8125
Hilton_Santos@swissre.com



Robin La Follette

北美理赔主管(临时)
+1 816 702 3038
Robin_LaFollette@swissre.com



Jonathan Sargent

欧洲、中东和非洲理赔主管
+44 20 7933 4842
Jonathan_Sargent@swissre.com

本手册提供了有关瑞再企商的理赔团队、理赔处理方法和理赔服务的信息。本手册并非保单或任何法律协议的一部分，也无意藉此修改或替代瑞再企商保险部门所签发的任何保单的任何条款和条件。