

优化车险理赔服务 保障消费者合法权益

衡水市保险行业协会开展2024年车险查勘理赔现场测评



图为测评现场。

本报讯(记者王亚雷)为积极完善金融为民、惠民、利民举措,优化车险理赔服务体验,强化车险现场查勘服务时效及查勘人员业务技能,11月21日,衡水市保险行业协会对全市21家财险公司开展了车险查勘理赔现场测评。

21日下午3时,记者跟随衡水市保险行业协会、国家金融监督管理总局衡水监管分局保险科有关测评人员来到测评地点——衡水植物园东门口。为客观真实反映我市车险理赔队伍服务水平,实现岗位大练兵目的,测评时间、地点随机选定。记者和测评人员一起担当“报案者”和“测评官”,对各公司车险查勘理赔服务各个环节的服务表现进行现场打分,整个测评过程全程拍照、录像,确保公开、公平、公正。

测评人员在经过简单的分工、交流后,开始模拟人伤交通事故,拨打各公司报案电话,测评活动正式开始。

“你好,我的汽车和一辆电动自行车撞了,双方车辆均有损坏,电动自行车人员头部重伤。”

“好的,请告诉我您的车牌号,我们马上委派查勘员与您联系,请保持电话畅通。”

“您好,我是某公司查勘员,现场有人受伤请您先拨打120进行救治,再拨打122,请交警前来协助处理,我预计在10分钟以内到。”

……

在测评人员拨打报案电话几分钟后,各公司查勘员迅速回电,并陆续到达“事故”现场。

“你好,今天保险行业协会对全市财险公司车险查勘理赔服务进行现场测评。从我拨打报案电话到现在时间15分钟,到达时间达标,着装规范,查勘车干净,但急救包、救援设备不全,需要扣5分,你的测评成绩为95分,请签字确认。”本次测评活动,除了按照《衡水市车险现场查勘检查项目及评价标准表》考核到达时间,查勘车是否洁净、有标识,查勘员是否着装规范外,查勘车是否有急救、救援设备等增值服务项目,也是此次测评检查的重要环节之一。

1个多小时后,21家财险公司理赔车辆全部到达现场并完成测评。从测评结果看,20家公司查勘人员在拨打报案电话后30分钟内到达现场,只有太平财险未在规定时间内到达。人保财险、太保财险、中华财险、国寿财险、燕赵财险等15家公司到达时间早,查勘车洁净,查勘员着装规范,后备箱整洁,急救、救援等增值设备齐全,并为客户准备了矿泉水,综合测评成绩满分。冬季来临,燕赵财险还非常细心地准备了一次性暖手宝,为客户暖手的同时,更温暖了客户的心。15家公司满分,说明面对同质化车险产品,越来越多的公司开始把精力放在理赔服务提升上。

但也有个别财险公司存在查勘车无公司标识、车身较脏、查勘员未佩戴工牌等问题。其中,太平财险问题最大,不仅严重超时,且查勘车脏、有破损。查勘车、查勘员是公司的“脸面”,代表着公司的形象,只有多从理赔服务细节上下功夫、做文章,努力打造服务品牌,才能赢得更多消费者认可和信赖。

衡水市保险行业协会秘书长苏晓虎表示,为落实好国家金融监督管理总局衡水监管分局“金融消保在

身边 保障权益防风险”年度主题宣传要求,协会以“金融为民”为出发点,以完善金融为民、惠民、利民举措,优化理赔服务体验为目的,组织开展了此次车险查勘理赔现场测评活动,重点检验各公司理赔员到达事故现场的查勘时效以及查勘人员服务能力。未来,衡水市保险行业协会将在衡水监管分局领导下,不断发挥监督、指导职能,引导全市保险公司进一步提升理赔服务质效,增强保险消费者体验感和满意度,积极为群众办实事、解难事,更好服务衡水客户,推动我市保险业健康高质量发展。

2024年衡水市车险理赔服务现场测评得分表

2024年11月21日		
公司名称	理赔客服热线	测评得分
人保财险	95518	100
太保财险	95500	100
平安财险	95512	100
中华联合	95585	100
大地财险	95590	100
阳光财险	95510	100
渤海财险	956017	100
大家财险	95569	100
国寿财险	95519	100
燕赵财险	400000123	100
亚太财险	95506	100
华农财险	4000100000	100
中银保险	95566	100
国任财险	4008667788	100
华泰财险	4006095509	100
紫金财险	95312	99
华安财险	95556	95
永诚财险	95552	95
永安财险	95502	95
天安财险	95505	80
太平财险	95589	70

中国人寿衡水分公司积极打造“适老化”服务新模式

本报讯(记者王亚雷)多年来,中国人寿衡水分公司对老年朋友群体给予特别关注,不仅在金融知识普及月推出适合老年人的各项活动,且多年来,持续打磨“适老化”服务,积极助力老年群体跨越数字鸿沟,拥抱智慧金融。

传统服务再升级。该公司在传统金融服务上做了多项升级。对于老年人比较习惯的柜台业务办理模式,充分尊重客户使用习惯,专为老年人提供绿色通道,安排柜面人员进行一对一服务。同时在营业网点还专门配置了便民服务区,增加爱心轮椅、老花镜等设施,并开通老弱残孕优先叫号服务,减少等待时间。考虑到电话是老年人与保险公司沟通交流的主要手段,该公司在营业厅设置无需按键即可直达人工专线的客服热线电话,方便老年人使用。

智能服务便利化。针对无法亲

临柜面的老年客户,该公司推出视频保全服务。老年客户可选择线上保全服务,通过视频保全的方式办理业务。该服务在视频过程中引入人脸识别、身份证识别、视频录像功能,且业务办理过程可回溯,既方便了老年人,又切实管控了业务风险。此外,该公司还利用移动展业、智能双录、电子回执、移动体检、线上保全、云赔等智能应用,为老年人提供上门服务。考虑到多数老年人使用智能手机仍有困难,中国人寿移动展业APP还上线了“关怀模式”功能,优化系统界面交互,并为老年人提供“一键求助”、“大字显示”等服务,实现关键信息易读、主要功能易找,提升老年人保险服务便利化水平。

国寿品牌再升温。该公司组织开展防范养老诈骗专项行动,以数字化金融宣教模式,制作宣教视频,

通过生动化立体化的虚拟形象,新颖的宣教形式和通俗易懂的内容,切实提升中老年消费群体的防诈骗意识和金融素养。同时利用媒体开展“保险课堂”系列宣传,现场专区摆放老年消保课堂宣传折页、老年人金融服务手册、大字版防诈骗攻略,讲授防范电信诈骗知识,运用易触及老年群体的宣传方式,助他们能用、会用、敢用、想用智能服务。

未来,中国人寿衡水分公司将持续提升养老金融服务的深度、广度和温度。一方面创新开展老年金融消费者合法权益保护工作,为群众办实事,帮助老年金融消费者在金融业信息化发展中拥有更多获得感、幸福感和安全感;同时,深度融入“银发族”场景建设战略布局,发挥业务优势,持续为老年客群提供优质的综合化服务,助力老年人实现对幸福银发生活的期盼。

国寿财险衡水中支开展消防业务培训

本报讯(记者王亚雷)为强化消防安全风险防范,提升全员消防安全意识和自防自救能力,近日,国寿财险衡水中支组织开展《河北省消防条例》宣贯及消防业务培训活动。

活动中,该公司相关职能部门对《河北省消防条例》进行解读,重点明确各单位消防安全责任人、单位消防工作职责及公民应履行的消防安全义务。同时,活动结合典型火灾事故案例,重点对火灾隐患排查整治中的火源管理、电源管理、可燃物管理、安全疏散以及基础消防设施维保进行讲解;并以日常常见但极易被忽视的隐患作为重点讲解点及提示点,要求各单位做好消防安全管理,提升全员消防安全重视程度。

通过此次培训,该公司员工的消防安全意识和应急处置能力进一步增强,积极营造了“全民消防、生命至上”的良好氛围。

中国人寿冀州支公司保险知识进企业

本报讯(记者王亚雷)为深入普及保险知识,传递保险价值,近日,中国人寿冀州支公司走进企业开展保险知识宣传服务活动。

活动现场以集中宣讲和个人讲解交流相结合的形式展开,通过面对面普及“金融消费者八项基本权利”等金融保险知识、讲解公司“线上理赔”“空中客服”等便捷金融服务、提示“非法集资陷阱”等非法金融活动风险,让消费者树立理性投资理念,增强风险防范意识。通过现场倾听客户需求,解答客户疑问,用通俗易懂的言语,全方位、多角度解答保险知识,获得企业的一致好评。

在今后的工作中,中国人寿冀州支公司将会继续开展宣传活动,为企业客户提供更好的服务体验,用专业的保险知识融入企业发展中。

中华财险衡水中支持续开展反洗钱宣传活动

本报讯(宫荣)为进一步提高公众对反洗钱工作的认识,增强社会公众的反洗钱意识,11月20日,中华财险衡水中支积极开展反洗钱宣传进社区活动,重点针对社区老年人进行反洗钱、反电信网络诈骗宣传。

活动现场,工作人员通过悬挂宣传条幅、发放宣传折页、现场讲解等方式,用通俗易懂的语言向老年人解

释洗钱的危害以及常见手段,告知老人要保护好身份信息,不要随意出借账户等。在反电信网络诈骗方面,工作人员结合实际案例,如常见的冒充公检法诈骗、养生保健品诈骗等,提醒老年人提高警惕。对于那些涉及资金交易、转账等情况,一定要谨慎核实,切勿轻信陌生人的话。

此次反洗钱宣传进社区活动得到了社区居民的广泛好评,到场的

老人纷纷表示,他们对反洗钱有了更深入的了解,以后会更加警惕洗钱陷阱,积极配合金融机构做好反洗钱工作。

接下来,中华财险衡水中支将持续聚焦“一老一少一新”等重点人群,精准宣传,开展形式多样的反洗钱宣传活动,践行金融为民的理念,为维护金融安全和社会稳定贡献自己的力量。