

钱

周刊·理财

编辑 冷国方
版式 冷国方
校对 叶凡

我市开展现场 车险理赔查勘模拟测评

本报讯 日前,为调查测试我市保险行业机动车保险理赔服务情况,市政府放心办、市消协和市保险协会联合对26家保险公司现场进行车险理赔查勘模拟测评。相关工作人员随机选择地点并拨打各个保险公司报案电话,进行实地测试并按照一定标准打分。

在模拟理赔报案现场,工作人员分成四个调查测试小组,每人手持一份测试打分表,对各家公司理赔查勘水平进行客观评价。据市保险协会秘书处主任俞坚介绍,这次测试本着程序严谨、事前保密、公正评价的原则,主要考察的内容有两个方面,一是模拟车辆出险事故分别向26家保险公司电话报案,并详细记录报案电话接通时间、接报案人员服务水平、查勘员回复时间、查勘人员到达现场时间等关键点;二是查勘人员到达现场所驾驶查勘车辆的标识,查勘人员的着装及证件、查勘设备及查勘人员是否能够按照公司规定的流程进行查勘定损,并提供专业性的理赔查勘服务。

经过3个多小时的测评,大多保险公司查勘人员都在测评表规定的时间内到达现场,其中3家保险公司平均十分钟就达到了模拟现场。服务方面,测评显示所有保险公司在接到报案电话后均作出相应答复,各保险公司接报案环节服务水平普遍较好,服务人员能够详细了解报案情况并提供初步处理指导,现场查勘人员也均携带必要的查勘设备,基本能够按照服务流程进行工作。

测评结束后,俞坚表示:“我们这样的测评已经连续进行三年了,一般每年两次,这样的测评主要目的是为了保险行业尤其是车险理赔行业的服务质量,在日常工作中我们也不时会接到理赔难、服务不到位的投诉,这就需要对各家保险公司的售后服务进行监督。综合治理车险理赔难需要做到实处,让保险公司重业务的同时不断完善服务,这样才可以保证消费者权益最大化,督促各家保险公司进一步提升理赔服务水平。”

(宋娜)

江苏银行全面启用 95319 全国统一客服号码

95319,江苏银行统一客服号上线啦!全国的客服号码、全新的服务通道、智慧的沟通平台——95319,智慧服务,即时拥有!

目前江苏银行95319客服热线为您提供的自助语音服务包括:账户余额明细查询、公共信息查询、账户挂失、账单传真、信用卡分期付款等;人工服务包括:我行各种业务及产品的咨询,非现金外所有信用卡业务的办理,客户建议和意见的受理。

随着互联网金融的快速发展,客户体验在银行竞争中的重要性不断提高,优质的服务才是留住客户的王道。江苏银行总行客户服务中心是江苏银行为客户服务的重要渠道之一,以“重在服务”、“重在智能”、“重在价值”为核心的服务理念,紧跟互联网金融的潮流步伐,先后推出语音客服、VTM视频客服、多媒体在线客服、智能知识库及智能机器人,为客户打造360度全方位“智慧型”服务,让客户即时快捷地感受到我们的如影随形,并于2015年获得“全国青年文明号”荣誉称号。伴随信息技术不断进步,我行客服中心将借力新技术的变革春风,顺势而为为客户打造更加完善的全渠道体验。

(姜银)


交通銀行
BANK OF COMMUNICATIONS

始于1908 您的财富管理银行

让梦想高飞

交通银行财富客户 出国留学金融讲座

状元面对面

★金阳光出国留学公司出国留学讲座

★交通银行出国金融留学服务

★15年镇江高考文理科状元学习感悟



活动时间:7月12日(周日)9:00-12:00

活动地点:皇冠假日酒店雍和厅

参加方式:交通银行品牌客户可前往就近交行网点报名,名额有限,额满即止。咨询电话:0511-85020162

扫描二维码
关注交通银行微银行