

齊魯晚報 2012.4.2 星期一

# 异地地理赔行业新标准发布

# 消费关注引发新一轮服务升级

日前，中国保监会发布了《机动车辆保险理赔管理指引》(以下简称《指引》)，其中“异地出险，就地理赔”的条款和服务将成为行业新标准。《指引》引发了社会的广泛关注，尤其很多消费者更将其作为购买车险的重要参考依据。而大型车险企业借机推出的全新服务标准，更是将车险企业综合服务水平和能力的比拼带入了一个全新的高度。

## 异地理赔成热点 电话车险受青睐

近日，受保监会发布《指引》的影响，在如百度知道、汽车之家等众多网络论坛中，询问讨论“异地出险就地理赔”相关内容的网友非常多。一位比较有经验的网友用自己的亲身体会提醒其他消费者：“尽量选择规模大网点多的保险公司，出险理赔会方便很多，规模小的保险公司虽然承诺全国通赔，但万一在外地出了险，操作起来会比较麻烦”。对此，很多网友都在问国内哪些保险公司具有这样的实力，以及异地出险理赔的相关操作细节等等。

根据业内专家介绍,目前国内超过半数的保险公司仍不能达到这一要求,只有像人保、太保等行业领先的大型保险公司具有比较好的全国通赔的服务能力,可以实现“异地出险就地理赔”,因此,《指引》的出台无疑对于这些企业是重大的利好消息。人保电话

车险覆盖面最广、全国拥有4500多家服务网点，其最新情况显示，近期消费者关于“异地出险就地理赔”的相关咨询明显增多，而人保电话车险的成交量也是显著增加。

对此，人保财险电子商务事业部相关负责人表示，始终引领行业服务新标准是人保电话车险的一贯追求，“全国通赔”是人保财险很早就推出的企业服务标准，如今被全行业接受成为行业标准是一件非常可喜的事情，这也是人保一直希望看到的，毕竟消费者将会成为最大的受益者，享受到车险服务升级带来的好处。

同时，该负责人也表示，人保电话车险将不断推出标准更高、更规范的服务，来促进整个行业服务能力的不断提升。

异地理赔仅是基础  
零距离服务更全面

借《指引》出台引发的市场关注，人保电话车险近日也不失时机地高调推出了“零距离”服务理念，在囊

括“异地出险就地理赔”服务内容的同时，更是推出了服务更多、更规范，标准更高的全新车险管家服务体系。

2012年3月7日，人保财险宣布推出内容包括：全国范围内故障车辆免费救援服务、电子查勘员服务、推荐4S店维修服务、速递理赔服务、万元以下案件1小时通知赔付、人伤案件无忧服务、万家网点四海通行(即“异地出险就地理赔”)等七项理赔服务承诺，再次将车险服务的标准提到了一个新的高度。

据人保财险电子商务事业部相关负责人介绍,实现“异地出险就地理赔”不仅需要承诺,更要落实到行动上。同时,仅仅实现“异地出险就地理赔”是远远不够的,它不应该仅是一个单一的服务内容,还需要一系列的周边相关配套服务来共同完成,这样才能给消费者带来满意高质量的服务,真正实现人保电话车险承诺的“零距离”服务标准。

零距离服务  
让出险真正无忧

据了解,人保电话车险的客户如果遭遇了车辆出险,在发生不涉及人伤、物损的车辆损失事故,且事故车辆可以正常行驶的情况下,车主可以用手机上的电子查勘员服务,对事故现场进行拍照上传给保险公司后,即可撤离事故现场;省去现场等待保险公司理赔人员的不便。

如果车辆受损，人保电话车险客户还可享受到推荐4S店专业维修服务。另外，电话车险客户还可以通过“速理赔”服务，由人保财险工作人员免费上门收取索赔资料，免去到保险公司奔波的辛苦。如果不涉及人伤、物损的车辆损失赔案，损失金额在10000元以下(含)，提交索赔单证齐全，在完成单证收集、理算核赔工作后，一小时支付赔款。车主如果发生了人伤事故，人保财险还会提供处理流程咨询和专业的案件处理指引服务，积极协助被保险人快速

及时高效的处理事故，免去更多的麻烦。

另外,就算车主没有发生出险的状况,人保电话车险“全国范围内故障车辆免费救援”服务也将为客户提供:故障车辆的拖车、送油、充电、更换轮胎、轮胎充气时等免费不限次数救援服务。据测算,按照现在市场上的拖车公司的收费标准,仅故障车免费救援一项服务,50公里内的路程预计为客户节省千余元的开支。

对于人保电话车险推出的全新“零距离”服务承诺，业内分析人士表示，敢于提出“零距离”服务标准，这离不开人保电话车险自身雄厚的企业实力和强大的执行力。作为行业领军型企业，利用自身优势制定新的行业游戏规则，提升竞争门槛，无疑是最有效的保持领先优势的市场策略。

分析人士表示,前有《指引》刚刚出台,后人保紧跟推出“零距离”服务和七项理赔服务承诺,整个电话车险市场很有可能将掀起新一轮服务的升级。

# 极限静压 震撼车市

**2011年中国新车品质调查细分市场第一名**

**2011年中国车辆可靠性研究头名**

**2011年汽车魅力指数细分市场冠军**



**买奔腾，到天虹！**



**一汽奔腾济宁天虹 4S 店**

一汽奔腾极限静压试验，2012年4月6日——8日在济宁市新体育馆齐鲁车展现场激情奉献！实力好车，实力见证！欢迎大家光临一汽奔腾展位。



**中国一汽**

咨询电话：400-888-8080    0431-85768888    www.faw-benteng.com

东城区：济宁市金宇路 59 号置城国际东 100 米

西城区：济宁市 105 国道金宇汽车汽配城对面

销售热线：0537-2980111

销售热线：0537-2779777