

人保财险推出电话车险

“七项理赔服务承诺”

近年来，随着电话车险服务便捷性和价格优势的日益凸显，消费者对于电话车险的接受度和认同度越来越高，通过电话购买保险已经成为中国车主投保的首选渠道之一。然而，在电话车险行业快速发展的同时，车主对电话车险服务水平的要求也越来越高，服务标准有待进一步规范提升的呼声也越来越受到社会各界的重视。

为提升行业整体服务水平，进一步提高消费者满意度，中国保监会日前连续发布相关规章对行业发展进行规范。2月9日，保

监会正式发布《关于做好保险消费者权益保护工作的通知》，其中特别用单独段落对车险服务做了明确规定。针对车险理赔难问题提出多项提高措施，如要求保险公司缩短工作时限、简化管理理赔手续、建立小额车险快赔快处机制，同时定细定实权利义务，从源头上减少争议的产生等；2月29日，又发布了《机动车辆保险理赔管理指引》，对车险理赔服务和流程进行规范。这意味着迅速发展的电话车险业势必在2012年随着行业的整体发展趋势对服务规范进行升级。作为中国电话

车险行业的领军企业，人保电话车险日前正式推出理赔服务“七项承诺”，在进一步提升自身品牌服务的同时为行业发展做出了表率。

据介绍，理赔服务“七项承诺”从多个层面对车主在投保理赔过程中普遍遭遇的难题有针对性地进行了系统解决。其中，“全国范围内故障车辆免费救援服务”、“电子查勘员服务”、“万家网点，四海通行”等几项服务，有针对性地解决了客户从出险、定损、理赔等各个环节的后顾之忧，

对于客户并非出险只是因车辆故障需要解决的拖车、送油、充电、更换轮胎、轮胎充气等棘手问题人保电话车险都提供了极大的便利；“速递理赔服务”、“万元以下案件1小时通知赔付”则从时间上为故障车主大大提高了理赔效率；而“推荐4S店维修服务”、“人伤案件无忧服务”等则针对车主出险维修和出现事故人员受伤的情况，通过提供更全面详尽的咨询和快速处理机制，大大减轻了车主在维修和善后环节的后顾之忧，提升了处理速

度和服务水平，显示出人保电话车险服务的人性化关怀。通过服务七项承诺的推出，人保电话车险倡导的“服务零距离”理念得以更充分更具体的落实。

对此，业内人士称，人保电话车险理赔服务“七项承诺”的推出，将大大促进行业服务升级的加速，把电话车险业的服务从质上推向一个全新的高度，以服务不断提升带动电话车险行业的健康持续发展，这对日益扩大的中国车主群体来说，可谓是一个振奋人心的好消息。

银行处理投诉不得超15个工作日

中国银监会近日发布通知，要求银行业金融机构完善客户投诉处理机制，切实做好金融消费者保护。各营业网点和官方网站的醒目位置应公布电话、网络、信函等投诉处理渠道，投诉处理时限原则上不得超过15个工作日。

本刊 综合

银监会日前印发的《关于完善银行业金融机构客户投诉处理机制 切实做好金融消费者保护工作的通知》指出，银行业金融机构董事会应将关注和维护金融消费者的合法权益作为重要职责之一，并确保高级管理层有效履行。

通知要求，银行业金融机

构应设立或指定投诉处理部门，完善客户投诉处理、金融消费者保护机制，及时妥善解决客户投诉事项；规范营业网点现场投诉处理程序，明确投诉处理工作人员的岗位职责，严格执行首问负责制；在各营业网点和官方网站的醒目位置公布电话、网络、信函等投诉处理渠道，为客户投诉提供必要的便利。

在投诉处理中发现有关金融产品或服务确有问题的，应立即采取措施补救或纠正；给金融消费者造成损失的，应根据有关法律规定或合同约定向消费者进行赔偿或补偿。投诉处理时限原则上不得超过15个工作日；情况复杂或有特殊原因的，可适当延长处理时限，但最长不得超过60个工作日，并告知客户延长时限及理由。

通知强调，银行业金融机构要加强对各分支机构客户投诉处理工作的管理，将投诉处理工作纳入经营绩效考评和内控评价体系。银行业金融机构及其各级分支机构应做好金融消费者投诉统计、分析工作，每半年须形成报告报送银监会或其派出机构。

银监会及其派出机构将加强对银行业金融机构客户投诉

处理工作的监督检查，对于涉及金融消费者权益保护的热点、难点问题，向有关金融机构发出监管建议，并要求其在一定期限内采取预防或纠正措施；发现违法违规行为的，依法予以查处。对于一定时期内信访投诉数量较高、处理不当或拖延问题较突出的银行业金融机构，将予以通报，并可作为准入和监管评级的参考依据。

齐鲁晚报·今日运河

我们努力为客户创造价值

淘工作
看晚报
2012倾情巨献



齐鲁晚报·今日运河

《人才招聘》周刊

每周二与您相约
值得期待哦

亲，以后不用为找工作发愁了哦~

亲，找人才不用满街贴招聘信息了哦~

5毛钱就能找到最全最新的招聘信息了哦亲！超值的有木有！

2012 齐鲁晚报·今日运河倾情巨献，值得期待哦亲~

详情垂询：0537-2212909 2217909
2366539 2366549

*即日起预定齐鲁晚报·今日运河《人才招聘》周刊版面的商家可享受超值优惠价！

招聘广告规格：1单位 5.7cmX4cm

单价：100元