河北保险国庆客服活动新闻通稿

编辑按：为深入贯彻落实中国保监会“抓服务、严监管、防风险、促发展”，深化保险业改革，促进保险市场健康快速发展，切实维护保险消费者权益精神，推动京津冀协同发展，河北保险业解放思想，创新发展，在2015年春节期间开展了高速快赔服务，得到了社会各界的高度评价和赞誉。今年国庆期间，河北省保险业将再次掀起服务消费者、服务社会的高潮，开展“河北保险业国庆客服活动”，保畅通、保平安、促和谐。

国庆驾车行，河北保险保安宁

国庆期间，全省各条高速公路及主要旅游景区将迎来出行高峰。为保障人民群众安全顺畅出行，保障国庆期间高速公路及旅游景区道路畅通，河北保监局指导、组织河北保险业在春节高速快赔服务的基础上，进一步扩大服务范围，在2015年国庆期间开展河北保险国庆客服活动。

120个服务点便捷查勘保畅通

本次活动自9月30日开始，至10月7日结束。河北保险业选择交通流量大、事故易发的高速出口、服务区和省内4A级以上景区，共设置120个理赔查勘服务点。各服务点值班员自早7:00 至晚21:00 值守（景区为晚18：00），为交通事故提供快捷高效的查勘理赔服务，保畅通、保平安、促和谐。查勘理赔服务点主要处理在高速公路或旅游景区附近出险、能够行驶、不涉及人伤、责任明确无争议、单车损失不超过5000元的车险理赔案件。同时向社会公众进行保险宣传，提供咨询、帮助等服务。外省车辆在河北境内出险，也可享受同等服务。

国庆客服APP系统保障高效率

为进一步提高服务效率，河北省保险行业协会组织开发了“河北保险国庆客服系统”，以先进技术手段保障活动开展。车辆出险后，可以拨打河北保险国庆客服电话“0311-86250000”，也可以直接向承保公司报案或在服务点报案。客服中心接到报案后，通过客服系统地图定位功能查找离客户最近的服务点和查勘车，引导值班员就近进行查勘定损。服务点值班员通过客服系统手机APP拍照取得车辆状况、驾驶证等查勘理赔资料上传至客服系统，客服系统会将出险信息及时推送至承保公司。

理赔支付48小时内快到账

活动期间，对于符合条件的车险赔案，各产险公司互认代查勘结果，并承诺加快车险事故赔付速度，符合条件的5000元以下的赔款要求在48小时内到账。因银行系统休假原因可能导致赔款到账延期的，服务点会主动向出险消费者提示说明。单车损失超过5000元的，承保公司将按照理赔流程，特事特办，加快处理速度。对省外承保车辆，各公司将努力争取总公司支持，打破省份限制，积极先行垫付。

多项增值服务暖人心

活动期间，全省120个查勘理赔服务点均配备贴有“河北保险国庆查勘”标志的查勘车，同时备有移动电源、电瓶连接线、充气泵、急救包、热水、纸杯、地图等物品。每个服务点值班人员除进行查勘理赔服务外，还向消费者提供路线咨询、保险咨询、轮胎补气、饮用水、简单医疗急救等多项出行增值服务。

全行业严密组织齐动员

为强化组织领导，本次活动省、市两级分别成立河北保险国庆客服活动领导小组。全省保险国庆客服活动领导小组由河北保监局局长担任组长。各产险公司一把手为第一责任人。活动期间，河北保监局、河北省保险行业协会和各市保险行业协会将对服务点客服工作进行督导和现场检查。据悉，本次活动全省将有3000多名车险查勘理赔人员、客服人员、监管机关、行业协会和公司各级管理人员放弃国庆假期，坚守岗位，为保险消费者者高速公路行车和景区游览提供优质服务，保障出行平安。