

大家财险“带你了解保险理赔”专题宣传

一、车险承保服务举措

疫情防控期间，大家财险采取多项车险承保服务举措满足客户需求，助力疫情防控。

（一）非接触式服务

公司全面梳理业务流程，鼓励销售人员通过电话、微信等方式与客户、合作商沟通。并提出多项承保应急服务措施，例如“人证合影替代柜面面签”、“电子版先行、纸质版后补”，最大限度的实现了出“承保零接触”，客户无需上门，仅在线上即可实现投保、批改等一体化服务。

（二）停驶要求

疫情防控期间，针对营运性机动车辆客户，公司支持在保险合同有效期内办理停驶期间最长不超过4个月的不限次数的停驶。车辆停驶期间，保险责任中止。

（三）电子报单服务

为减少人员聚集，降低感染风险，电子保单上线地区，公司提供电子保单服务，投保成功后，将电子保单发送至客户指定邮箱。电子保单效力和纸质保单效力相同。

二、车险理赔服务举措

为了支持疫情防控，为保险消费者提供健康、安全、

快捷的车险理赔服务，大家财险不断升级服务举措，推出一系列惠民理赔服务举措。

（一）推动远程线上查定服务

全力推广线上理赔服务模式，实现理赔服务“零接触”，利用微信自助、极速赔等远程查勘定损工具。线上为客户展开一对一视频查定服务，指导客户自助拍照录像，减少面对面接触、客户现场等待时间。疫情期间，小额案件快处快赔，以最短的时间，最快的速度完成理赔服务工作。

（二）简化管理单证

疫情防控期间，针对理赔案件涉及的事故认定书、驾驶证、行驶证、修理费发票、受益人证明等材料，公司认可电子版材料、网络查询截图或采取延缓提交等措施，先行对小额赔案进行结案处理。

（三）推动线上调解

积极开展远程协商调解服务，针对人伤损失金额 3000 元以内人伤案件，减免病历、发票等诊疗等索赔材料，引导客户进行线上调解，第一时间让客户得到损失赔偿。

（四）严格落实查定防疫规范

为确保客户及自身人员身体健康，实现服务放心、查定暖心、关怀贴心的服务举措，公司明确了查勘前、中、后的工作标准，查定前，理赔人员配备口罩、手套、手消

等防护物品，每日记录体温及身体状况，每日对车辆防疫消杀情况进行检查；查定中，理赔人员主动出示每日体温测量结果和车辆消杀记录；查定后，向客户提供消毒用品，为客户车辆提供消毒服务。

三、大家“提醒”

（一）受疫情影响无法办理行驶证、驾驶证、营运资格证年检，如车辆发生交通事故，保险公司应根据当地银保监局、公安部门的政策给予正常理赔。疫情结束后，广大客户需要及时办理年检手续，避免因车辆未及时年检而遭受损失。

（二）定损价格争议容易产生理赔投诉，双方共同委托权威机构进行鉴定是一种高效的解决争议的方式。为了确保鉴定公平公正，切忌单方委托鉴定机构进行鉴定。

服务承诺：衷心感谢您选择大家财产的保险产品，我们将秉承“主动、迅速、准确、合理”的服务原则，用心服务客户，主动接受监督，为了最大限度地保障您的理赔服务权益，我们庄重承诺，四海一“家”、服务到“家”、爱车管“家”、陪伴回“家”。