



银保监会：四方面提升保险机构服务水平

2018-08-09 06:26:00 上海证券报 陈婷婷

为促进保险业进一步提升服务质量和水平、维护保险消费者合法权益，近日，银保监会下发《关于切实加强和改进保险服务的通知》，针对保险服务中存在的突出问题，从严格规范保险销售行为、切实改进保险理赔服务、大力加强互联网保险业务管理、积极化解矛盾纠纷四个方面对保险公司、保险中介机构提出要求。

针对销售行为不规范问题，通知要求各保险公司、各保险中介机构强化销售宣传内容管理和销售行为管理，严格执行销售行为可回溯制度，促进保险销售行为规范化；针对理赔服务不到位问题，要求各保险公司加大理赔服务投入，畅通客服电话，充实理赔力量，简化管理手续，建立重大突发事件绿色理赔通道，为消费者提供便捷理赔服务；针对互联网保险业务管控薄弱问题，要求各保险公司、各保险中介机构加强互联网保险业务管理，规范宣传、销售、理赔、纠纷解决等服务行为，加强对第三方网络平台的管控，提高服务质量；针对纠纷处理不及时问题，要求各保险公司、各保险专业中介机构畅通投诉渠道，健全保险纠纷协商和解机制，积极参加保险纠纷调解机制，定期汇总分析投诉数据，及时发现并改进服务中存在的短板和问题，落实责任追究，妥善解决保险消费纠纷。

银保监会表示，下一步，将加大监管力度，通过开展服务评价、服务监测和服务标准化建设，督促保险公司、保险中介机构提高重视程度、采取有效措施，持续加强和改进保险服务，提升保险业社会信誉。

(责任编辑：赵艳萍 HF094)

想了解更多关于《银保监会：四方面提升保险机构服务水平》的报道，那就扫码下载和讯财经APP阅读吧。



写评论 已有 0 条评论

跟帖用户自律公约