

天津颁布保险经纪业务操作规程指引 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/45/2021_2022__E5_A4_A9_E6_B4_A5_E9_A2_81_E5_c35_45788.htm

日前，天津市保险行业协会制定、颁布了《天津市保险经纪业务操作规程指引》。此举是为进一步提升天津市保险经纪行业服务质量，提高工作效率，强化内部管理，降低经营风险，促进保险经纪行业健康发展。规程指引是天津市保险行业协会在借鉴国内保险经纪较发达地区的经验和做法的基础上，结合本市保险经纪业务的实际，经协会各经纪会员公司反复酝酿后确定的。规程指引将保险经纪服务的全过程划分为客户基本情况调查、获得委托授权；初次提交投保方案、询价及分析、确定最终投保方案、协助投保、提交客户服务手册、保险期内日常服务、协助索赔、续保安排十个环节，服务流程详细规定了每一个服务环节中的具体要求，这些要求紧紧围绕着“从客户利益出发”这一保险经纪服务的中心，提升了保险经纪服务水平，保证客户获得高水平的保险经纪服务。规程指引规定：“经纪公司要采用风险识别技术，对客户风险状况进行全面分析，根据客户风险特征，以标的获得最充分保障为目的，拟订个性化的初次投保方案。在方案提交客户以前，保险经纪公司还应对以下几方面问题进行确认：无未保风险；有保险利益的各方，如子公司，已列入共同被保险人；现有方案的保障范围对被保险人保障充分；现有方案适宜在方案形成期间客户情况发生的变化；无重复投保；足额投保；根据历年的索赔记录，现有方案免赔额合理。”这些规定保证了保险方案适宜客户具体情况且使客户面临的风获得全面保

障。保险经纪公司在询价及分析环节，通过对相关保险公司的报价条件（保险费、免赔额、主要条款等）、偿付能力、理赔权限、服务承诺、理赔人员的服务水平及赔付效率等进行综合分析和比较，确保客户以较低价格购买保障范围较宽、服务较好的保险公司的产品。保险经纪机构在保险理赔中更可以为客户提供专业服务。首先，在接到客户报案后，经纪公司会尽快与承保公司取得联络，同时建议客户及时采取施救措施控制损失；其次，帮助客户做好索赔的准备工作，协助客户填写出险通知书、索赔报告，及时送交保险公司；第三，保险经纪机构与承保公司、保险公估方保持沟通，应用其专业知识和技能协助客户解决索赔中的疑难问题，争取得到公正、合理、及时的赔偿。此外，保险经纪公司还有一些保险期内的日常服务，如：定期回访客户，解答客户提出的疑问；针对保险标的变动情况，对保单内容做出修正或增减；密切关注保险市场动态和相关法律、法规的变化，一旦发现对保险金额或投保标的的风险构成影响，建议客户采取应对措施。这些标准化的经纪服务都会使客户获得超值的保险服务。相信随着本市保险经纪行业的迅速发展，保险经纪行业服务水平的逐步提高，保险经纪行业会为我市的企事业单位和广大市民提供更多的保险超值服务。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com