

“千盛百货海宁皮草”杯信阳首届体验式评选十大诚信保险公司候选企业展示(一)

客户信赖的中国平安财产保险公司信阳中心支公司



中国平安保险(集团)股份有限公司于1988年诞生于深圳蛇口,是中国第一家股份制保险企业,至今已发展成融保险、银行、投资等金融业务为一体的整合、紧密、多元的综合金融服务集团。公司H A股票代码分别为2318和601318。

公司的愿景是以保险、银行、投资三大业务为支柱,谋求企业的长期、稳定、健康发展,为企业相关利益主体创造持续增长的价值,成为国际领先的综合金融服务集团和百年老店。

中国平安财产保险信阳中心支公司成立于2006年,现已拥有中心支公司和固始、新县、光山、息县等多个支公司网点,正在筹建4家县公司。信阳公司以后援中心(上海)电话、互联网为核心,依托网点分销渠道和专兼业人员队伍的3A(Anytime何时、Anywhere何地、Anyway何种方式)服务模式,为全市企业和个人客户提供:网点、官方电话、网站的投保方式,全国通赔、快速理赔(万元以下、资料齐全、一天赔付),定点车行和医院,“一账通”理财和信托投资等差异化的集团综合金融产品。

平安产险客户服务全流程承诺

- 一、销售环节服务承诺
 - (一)履行承保说明义务,准确告知责任免除条款和出险后索赔程序。
 - (二)指导客户填写保险单证,并对客户提出的条款问题,作出准确说明和解释。
 - (三)全国直销车险电话:4008000000,提供全年7-12小时服务。
 - (四)全国直销车险呼出电话:95512。非经客户同意,仅在工作时间外呼销售,避免影响客户。对于客户明确表示不投保或拒绝继续接听电话的,使用技术手段对客户电话号码进行屏蔽,十个月内不对相同客户再次呼出。
 - (五)严格遵守国家相关法律法规,对在提供服务过程中获得的投保人或被保险人个人信息严格保密。公司建立客户信息保密及责任追究制度,杜绝客户信息外泄。

二、承保环节服务承诺

- (一)门店服务时间:全国提供门店工作日5-8小时服务。直辖市、省会城市门店,提供周末2-4小时服务;其他城市门店,提供周六4小时服务(个别偏远县级市及试营业期间除外)。
- (二)出单时效:从缴费成功到打印完成递交,承诺在30分钟内完成。

服务范围:上门亲自办理投保的车险客户。

- (三)成功承保后,客户可通过电话、网络多渠道查询承保信息。

1.电话查询:拨打95511转5。
2.网络查询:登录www.pingan.com首页——“个人客户快速入口”——“产险承保理赔信息客户自主查询”。亦可登陆www.pingan.com/cxcs进行查询。

(四)配送时效:电话销售完成后的48小时内向客户配送保险单证(含发票等)。对特殊情况不能在规定时间内送达的,按照与客户约定时间进行配送。

三、回访环节服务承诺

(一)承保回访:电话(网络)销售完成后,在客户收到正式保单后的72小时内向电(网)销客户进行新契约回访,并建立回访记录。

(二)理赔回访:车险结案支付后15个工作日内进行车险结案回访。

四、理赔环节服务承诺

- (一)接报案:全国统一报案热线:95511,提供365天7-24小时接报案服务。
- (二)理赔基础服务承诺:
 - 1.全国范围内,实行全年365天,7-24小时报案受理、现场查勘服务,7-8小时车辆定损服务。
 - 2.统一执行“全国通赔”服务:在全国范围内实行车险、意外险的全国通赔服务,使客户在任何时间、任何地点都能得到统一标准的理赔服务。
- (三)车险理赔特色服务承诺

1.简单快赔服务

(一)先赔付,再修车
①服务内容:在客户确认事故车辆维修方案以及平安收齐有效理赔单证影像件以后,平安立即进行理赔结算赔付;客户大小不限,理赔金额不限,出险次数不限。

②服务条件:纯车损案件;进入平安快赔合作厂维修;事故责任明确,理赔单证影像件有效齐全;客户同意修车发票及理赔单证由平安快赔合作厂收集交至平安。

(2)万元以下,报案到赔款,3天到账

①服务内容:平安家用车险赔付金额在万元以下、纯车损、单方事故的案件,且当日进厂维修,承诺从报案到赔款3个工作日完成;

②服务条件:符合“先赔付,再修车”四项条件;万元以下、单方事故、当日进厂;家用车主收款开户行为工、农、中、建、交、邮政、平安及招商银行;

③超出承诺期限,按3倍银行活期日利率支付罚息。

2.结案支付即时到账服务

(1)服务内容:赔案结案发起支付,赔款即时到账,支付时效极限压缩;不受节假日等非工作时间影响,赔款同样即时到账;

(2)服务条件:案件赔款金额单笔支付5万元以下;收款账户户名为被保险人,包括个人和单位;收款账户开户银行属于中、农、工、建、交、平安、招商等120家银行。

3.上门代收索赔资料

(1)服务内容:客户出险后,针对定损金额在万元以下纯车损、剔除合作修理厂代办索赔案件,公司查勘员现场查勘告知客户应准备的理赔资料并赠送“理赔资料专用快递袋”,客户资料准备齐全后拨打信封上的“快递受理电话”,快递公司上门代收资料。

(2)服务条件:定损金额在万元以下的纯车损、剔除合作修理厂代办索赔案件

4.个人VIP客户全程无忧简易理赔服务(福建、广东潮州、揭阳、汕尾、中山地区除外)

(1)服务内容:

- ①免赔现场:单方事故,车辆能够正常行驶的情况下,报案后可直接到合作修理厂定损,客户无需等待现场查勘;
- ②无忧定损:由平安理赔服务专员与合作修理厂协商,帮助客户解决定损疑问,确保定损全程无忧;
- ③单证简化:发票以外的索赔单证由平安车险理赔服务专员拍摄、提供影像资料,无需客户提供物理单证或复印件。

(2)服务条件:平安产险个人VIP客户;车辆在平安合作修理厂维修;赔款额度在万元以下;无人伤、纯车损、单方事故。

五、咨询环节服务承诺

(一)提供电话、网上、信函、门店等多渠道咨询受理服务。

1.咨询受理电话:95511。
2.咨询受理网址:http://www.pingan.com点击右上角“联系我们”。

(二)咨询处理:对于业务咨询,原则上由受理人员现场当即处理,确实无法处理的即转业务或相关部门的经办人员处理,实施一站式服务。对于投诉案件,在处理完成后的1个工作日内将处理结果告知投诉人。

六、增值服务承诺:非事故道路救援。

七、代办年审、违章。

八、酒后代驾。



增长强劲的新华人寿保险公司信阳中心支公司

新华人寿保险股份有限公司(简称“新华保险”)成立于1996年9月,总部位于北京市,是一家大型寿险企业。目前拥有新华资产管理股份有限公司、新华家园养老企业管理(北京)有限公司和新华卓越健康投资管理有限公司等子公司。2011年,新华保险在香港联合交易所和上海证券交易所以同步上市,A股代码为601336,H股代码为1336。

新华保险拥有强大的寿险销售人员队伍及约5.5万名正式员工,全国各级分支机构约1600家,为约2976.9万名个人寿险客户和约6.2万名机构客户提供了各类人寿保险、健康保险、人身意外伤害保险及养老保险服务。

2013年,公司实现保险业务收入人民币1036.4亿元,公司总资产规模达到5658.49亿元,实现保费收入正增长,继续保持行业前三甲位置。

公司主要股东:

●中央汇金投资有限责任公司:根据国务院授权,代表国家依法对国有重点金融企业行使出资人权利和履行出资人义务的国有独资公司。

●宝钢集团有限公司:依法成立的国有独资公司,是中国最具竞争力的钢铁联合企业,自2004年起连续十年进入美国《财富》杂志评选的世界500强企业,其中2013年列第222位。

●服务承诺:新华保险坚持“以客户为中心”,不断完善服务平台建设,为客户提供便捷、温馨的服务体验。

●1300家标准化客户服务中心遍布全国,覆盖公司所有机构网点,为客户提供便捷、贴心、专业的一站式服务。

●95567全国统一客户联络中心可以为全国客户提供7x24小时全年无休的投保咨询及理赔顾问预约、理赔报案、保单查询、单证补发、联系信息修改、回访等服务。

●新华保险官网www.newchinalife.com,掌上新华移动服务平台为全球客户提供在线保单自助服务;手机短信、电子邮件通知提供覆盖保险业务全流程的消息提醒、温馨慰问、账单信函服务。

●推出道路紧急救援、12小时家庭医生、中医养生和客户服务节系列活动等附加服务,使客户感受到新华保险贴心的关爱。

●快易理赔:新华保险从客户的需求出发,不断提升理赔服务水平,致力于打造更快、更易、更关怀的理赔服务。

●1.95天——平均理赔时效1.95天。

●60分钟——3000元以下的小额赔付1小时内办理完毕。

●30天——复杂重大的赔案30天之内处理妥当。

为向客户提供更加方便、快捷的理赔服务,新华保险推出了保单一号通、保单无障碍迁移、保全免单服务、保全失单保障、全国通赔、理赔款预付、全球化人身风险管理方案、理赔星级标准管理模式、理赔关怀公益活动等一系列创新举措。



“千盛百货海宁皮草”杯信阳首届体验式评选十大诚信保险公司 评选启事

银行、保险等金融消费已经融入普通百姓的日常生活中。在享受金融消费之便利的同时,你也经常遇到一些尴尬和纠结,“银行办事效率低”、“保险条款模糊”、“劝保热情理赔难”等现象常被诟病。为树立信阳金融行业的良好形象,展示各家金融单位的品牌特色和个性化服务,促进我市金融企业不断提高管理水平,信阳日报社、信阳晚报社开展“首届信阳市民体验式评选十大金牌服务银行、十大诚信保险公司”系列活动。本报今日起开始刊登保险类企业候选榜单。有关事项如下:

- 一、请你将你所了解的保险公司的情况按照要求填写在问卷上,作为群众投票。你可以选择以下四种投票方式进行投票:
 - 1.报纸投票:请将本期报纸问卷剪下,邮寄或者送到报社。
 - 2.网络投票:点击信阳新闻网:www.xyxxw.com.cn在网上投票。
 - 3.电子邮箱投票:将问卷投票直接发送至:xywblsz@126.com
 - 4.微信投票:你可以关注信阳日报社官方微信(信阳日报)进行投票。
- 二、投票时间:2014年12月16日至12月29日。
- 三、参入投票者均有机会获得抽奖:
 - 一等奖1名:奖品3800元海宁皮草一件。
 - 二等奖3名:奖品2000元海宁皮草一件。
 - 三等奖6名:奖品1000元海宁皮草一件。
- 四、12月16日起信阳日报、信阳晚报、信阳新闻网开始刊登调查问卷,各企业的免费展示,接受读者投票。12月17日起体验团成员开始到各网点进行体验、走访。

投票时请注明你的姓名、手机号码,便于参加抽奖。

咨询电话:13939719317 6202051 13603768855

保险公司调查问卷

提示:每道题既可以多选,也可以单选,还可以把你的想法另外写在题后。根据每道题的内容,直接在各保险公司后面的括号内画√。

1、你认为哪些保险公司的产品吸引力强、理财收益符合或高于预期?并给你和你的家庭带来较好的保障和收益?(在括号内画勾)

- (1)寿险公司(排名不分先后):
- 中国人寿() 太保人寿() 泰康人寿() 新华人寿() 安邦人寿() 人保寿险() 太平人寿() 合众人寿() 生命人寿() 民生人寿() 长城人寿() 阳光人寿() 国华人寿() 平安人寿() 工银安盛()
- (2)财险公司(排名不分先后):
- 人保财险() 中华联合() 永安财险() 太保财险() 平安财险() 阳光财险() 国寿财险() 大地财险() 太平财险() 英大财险() 华泰财险() 天安财险() 华安财险() 安邦财险() 信达财险() 渤海财险()

2、在信阳的保险公司中,你认为哪些保险公司的企业形象(口碑)好,业务员的专业能力强、理赔效率高?

- (1)寿险公司:
- 中国人寿() 太保人寿() 泰康人寿() 新华人寿() 安邦人寿() 人保寿险() 太平人寿() 合众人寿() 生命人寿() 民生人寿() 长城人寿() 阳光人寿() 国华人寿() 平安人寿() 工银安盛()
- (2)财险公司:
- 人保财险() 中华联合() 国寿财险()

- 平安财险() 阳光财险() 太保财险() 永安财险() 大地财险() 英大财险() 华安财险() 天安财险() 华泰财险() 太平财险() 安邦财险() 信达财险() 渤海财险()
- 3、你是否常听说有保险公司理赔难、理赔慢,你或者你的亲朋好友遭遇过没有?具体是哪些公司?
- (1)寿险公司:
- 中国人寿() 太保人寿() 泰康人寿() 新华人寿() 安邦人寿() 人保寿险() 太平人寿() 合众人寿() 生命人寿() 民生人寿() 长城人寿() 阳光人寿() 国华人寿() 平安人寿() 工银安盛()
- (2)财险公司:
- 人保财险() 中华联合() 国寿财险() 平安财险() 阳光财险() 太保财险() 永安财险() 大地财险() 英大财险() 华安财险() 天安财险() 华泰财险() 太平财险() 安邦财险() 信达财险() 渤海财险()
- 4、你一直在购买的是哪家公司的哪一款理财产品?
- 1 2 3 4 5 6

5、你认为哪些公司的服务很规范、周到,售后服务能及时跟进?企业诚信度高?

1 2 3 4 5 6

6、你认为保险公司是否存在虚假概念、夸大宣传、避重就轻隐瞒相关保险条款等误导消费者的现象,哪些公司问题比较明显?为你承保的公司

中,哪些公司很少或者从来没有为保户举办过理财培训(讲座)?(在括号内画勾或写出公司名称)

- 有() 没有() 很少见() 明显,例如:
- 1 2 3 4
- 7、你认为哪些保险公司在承保业务时保险条款解释清晰,理赔咨询时客户的满意度高?
- 1 2 3 4

8、在您办理保险业务时,业务员对业务内容及协议中的条款特别是在风险提示、理赔条件、责任免除等方面是否作了详细说明?做得较好的是哪些公司?做得不好是哪些公司?

1 2 3 4 5 6

9、财产保险公司在理赔服务中,你认为哪些公司能够做到出险后及时到达现场,按规定和要求进行现场查勘,理赔方便、快捷?

1 2 3 4 5 6

10、人寿保险公司中,你认为哪些公司在承保新业务后回访率、执行规定退保事项告知方式(含犹豫期撤单)、履行赔付承诺等方面做得较好?

1 2 3 4 5 6

11、你对保险公司还有哪些建议、意见?

投票人: 电话: (请将此卷剪下寄回信阳日报社)