

更智能更高效

新华保险发布2015年十大服务承诺

近日,新华保险发布了2015年十大服务承诺,内容为:以客户为中心诚信规范销售、移动投保全新体验便捷安心、100%回访全面提示客户权益、高效便捷响应客户服务需求、足不出户享受快捷自助服务、主动寻访预付救急突发事件、理赔流程透明实时短信提醒、限时理赔服务快速兑现承诺、延期理赔额外支付利息补偿、

畅通渠道及时响应客户投诉。

相比去年,今年的服务承诺内容呈现出更智能、更高效的特点。具体表现在两方面:一是E化服务手段贯穿保单全生命周期。E保通可面对面完成保单录入、转账收费、核保签单等投保服务;官方微信、掌上新华APP、95567电话中心、网站、短信、邮件等构成了多维E服务平台。从销售到

服务,各种E化手段让客户拥有更智能和便捷的体验。二是对服务时效的承诺更具体。在承保、理赔、投诉等各个环节明确了服务标准和时效,尤其是在理赔环节,强调责任清晰、单证齐全,3000元以下的小额赔案1小时内处理完毕,标准赔案2日内处理完毕,复杂疑难的赔案在30日内处理妥当。除此之外,个人客户出险报案至理赔

办理完毕的每一个关键时点,都将获得理赔进程与结果提醒或说明。

2011年,新华保险开始“以客户为中心”的战略转型,把企业的命运和客户的利益紧紧绑定在一起。新华保险目前拥有大约3000万名客户,2014年实现原保险保费收入近1100亿元,市场份额连续5年保持在寿险市场三甲位置。

维护保险消费者权益 东营保险公司在行动

本报记者 李立红 任小杰

平安人寿：启动“您说我做、您说我改”活动

天有不测风云,人有旦夕祸福,在现代人的生活里,保险成为了必不可少的组成部分。然而,伴随保险纠纷日益增多,如何妥善化解这些纠纷和矛盾,成为了保险行业发展的又一课题。3·15国际消费者权益保护日到来之际,东营市多家保险公司纷纷开展宣传活动,普及保险知识及保险文化,加大保险消费者权益保护力度。

在一年一度的3·15国际消费者权益日到来之际,平安人寿推出“您说我做、您说我改”互动活动,借由3·15的契机,全面倾听客户的心声,聚焦客户所关注的服务痛点,进一步打造更优客户体验。

此次推出的“您说我做、您说我改”互动活动贯穿全年,特别在3月12日至15日期间还开展了有奖吐槽活动。对于每个服务接触点的吐槽与建议,平安人寿的客户可通过多渠道反映相关情况。平安人寿承诺,对客户反映的情况将做到2小时内响应,48小时内回复,保证件件有回音,事事有着落。

此外,客户提出的所有建议将在平安天下通中进行公开评选,由全体平安员工参与投票评出最佳建议。获得最佳建议前十名的客户,获得了平安人寿送出的感谢礼品。

据悉,本次活动是平安人寿2015年客户体验提升的系列工作之一。此前平安人寿已经连续多年推出多项服务举措,大幅度提升了案件理赔实效,为客户提供的多渠道服务也取得了很好的成效。人民网2014年11月的“中国寿险业客户服务满意度”调查结果显示,平安人寿在理赔时效、续期服务、保单服务、增值服务等多项用户体验中均位列满意度第一,领跑明显。

平安人寿总经理助理李文明表示,在客户体验时代,倾听客户的心声尤为重要,期待更多的客户能积极建言献策。除了本次在3·15前期推出的有奖吐槽活动外,平安人寿将全天候欢迎客户提出任何意见和建议,与客户携手打造寿险服务新标杆。

华夏人寿：开展3·15主题宣传活动

为深入贯彻保险行业公众宣传,大力普及保险知识及保险文化,加大保险消费者权益保护力度,华夏人寿保险股份有限公司东营中心支公司积极响应总公司及市保险行业协会的号召,于2015年3月15日上午在东营清风湖北门开展主题为“权利、责任、风险-3.15国际消费者权益日-华夏在行动”为主题的宣传活动。

华夏人寿东营公司对此此次活动高度重视,成立了专门的工作团队。活动中,工作人员采用“发放宣传手册”、“一对一交谈”、“保险知识讲解”等形式,向市民宣传保险知识及保险消费中的侵权、维权常识,并对市民有关保险方面的疑问进行解答,对社会上出现的集资诈骗等形式的销售活动进行预防提醒。

此次宣传活动提高了广大市民保护个人消费权益的意识,体现了华夏保险诚信经营、热情服务的良好社会形象,树立起“畅通维权渠道,保护金融消费者合法权益”的理念。今后,华夏人寿将不断创新服务模式,丰富服务内涵,努力践行“守信用、担风险、重服务、合规范”的行业核心价值理念,勇于承担社会责任。

“华夏人寿的工作人员非常耐心,为我讲解了很多保险知识,也让我了解到如果与保险公司发生纠纷,我该通过什么途径来维护自己的合法权益。”家住金水南区的居民徐女士告诉记者,她们一家五口人都买了商业保险,但对保险行业的运作所知甚少,华夏人寿的宣传活动让她收获颇丰。



华夏人寿开展3·15主题宣传活动。

保险消费者维权又有新途径

如今越来越多的东营人选择为自己和家人购买保险,随之而来的保险争议、保险纠纷也越来越多,保险消费者权益保护问题日益凸显。如何以最小的经济成本和时间成本解决争议,是保险消费者及保险公司都关心的问题。据山东省保险行业协会相关人士透露,为加强对保险消费者合法权益的维护,促进行业健康持续发展,山东省保险行业协会将于近期成立我省保险消费者权益保护中心。

据了解,山东保险业的消费者权益保护工作早在2006年就已启动,在山东保监局的指导下,经过近几年的建设,已陆续推出保险合同纠纷调处机制、诉调对接机制、保险公司总经理接待日制度等一系列保护保险消费者权益的有力举措。保险公司也纷纷从业绩第一向“以客户为中心”转型,如平安保险提出的“为客户寻找理赔的理由”的理赔原则、人保财险实行的客户服务“无休日”工作制度等,都充分展示了从监管机关到行业协会再到保险公司,对加强消费者权益维护的认识。

此次我省保险消费者权益保护中心的成立,更为保险消费维权体系建设提供了强大的组织保障,标志着保监局、行业协会、保险公司共同组成的保险消费者三级维权体系走向成熟,有效拓展了保险消费者的维权途径,减少了保险消费者的维权难度。

中国银行东营分行举办“踏春迎新,尊享健康”中高端客户主题活动

近日,中国银行东营分行成功举办“踏春迎新,尊享健康”活动。300余位中高端客户在该行尊享积分商户蓝海酒店集团旗下的生态园里,亲近自然,畅享亲子采摘。

“一年之计在于春”,作为东营中行2015年的首次大型户外活动,该行为客户带去了“健康”与“尊享”双重大礼。活动期间,该行理财经理精心准备,热情邀约,为客户提供了细致贴心的服务。而以“健康”、“亲子”为主题的活动也受到了该行忠实客户的积极响应,客户纷纷携带亲朋好友共享中行尊享礼遇,在蓝海生态园“采一份新鲜,摘一份自然”。

其乐融融中,客户们不仅收获了喜悦与新鲜,更收获了来自中国银行东营分行的尊重与关爱。今后,该行将继续以客户所需为出发点,丰富客户活动类型,提高客户服务体验。

(王聪)

建信人寿保险有限公司东营中心支公司
丢失以下空白保险单34份,保单号为
B01110129825、B01120147458、B01120147462、
B01120147463、B01120147761、B01120147762、
B01120167742、B01120167743、B01120167744、
B01120167745、B01120306533、B01120306534、
B01120306535、B01120167846、B01120473687、
B01130121005、B01130121006、B01130121007、
B01130121008、B01130121009、B01130121010、
B01130121011、B01130121012、B01130121013、

挂失

B01130121014、B01130121015、B01130121016、
B01130121017、B01130121018、B01130121019、
B01130121020、B01130121991、B01130136703、
B01130154175

建信人寿保险有限公司东营中心支公司

丢失以下32份已经使用的保险单32份未收回实物,保单号为
B01120147456、B01120147693、B01120147790、
B01120147821、B01120167175、B01120167541、
B01120167833、B01120167846、B01120306005、

B01120306018、B01120306540、B01120306770、
B01120473284、B01120473293、B01120473957、
B01130121190、B01130121259、B01130121609、
B01130121937、B01130136040、B01130136854、
B01130136932、B01130154153、B01130154317、
B01130154436、B01130154523、B01130154755、
B01130510007、B01130510661、B01131067349、
B01140342662、B01140342927

特此声明。