



免费道路救援 上门代收理赔资料 免费酒后代驾 平安产险 引领竞争进入“售后时代”

在2011年第八届客服节开幕式上,平安产险宣布将两大服务升级承诺“免费道路救援”向全国所有客户开放,“上门代收理赔资料”覆盖全国所有行政区域。至此,平安车险率先实现了客户需求度最高的“快、易、免”三项全能服务。

其中,“快”是平安车险根据客户最基础需求推出的服务承诺,从2009年的“三天赔付”到2010、2011年的“一天赔付”,平安车险已积累出稳定的快赔经验。

记者 倪子 刘卫清
通讯员 梁斌

【快】

车险万元以下,一天赔付

截至2011年7月,平安车险万元以下理赔案件中约343万件,1个工作日内赔付达成率为99.94%,理赔资料齐全后平均案件赔付时效0.269天。

统计显示,约97%的车险理赔案件金额在万元以下,因此该承诺基本满足平安车险绝大部分客户的理赔时效需求。

【易】

上门代收理赔资料

2011年6月,平安产险推出服务升级承诺,宣布只要车险客户提出要求,对赔款金额在5000元以内的纯车损(没有人伤和物损)、非代理理赔案件,平安将委托快递公司上门代收理赔资料,代收理赔资料快递费用由平安车险支付。

河南代收理赔资料服务已经在全省18家地市开展,从6月实施以来,2011年累计送出理赔快递袋45623个,回收并通过快递袋结案32121个,使用率达70.41%;2012年,平安将进一步完善此项服务。

【免】

非事故免费道路救援

2011年3月,平安产险宣布为其VIP客户以及通过电话、网络、平安人寿代理人购买商业车险的客户免费提供包括接电、紧急送油、现场抢修在内的多项道路救援服务。运营数据显示,平安客户享受免费

救援的案件从3月份的8439件大幅提升至7月份的23497件,1~7月累计获得约7万次及时道路援助,客户满意度达99.01%。目前,河南境内与平安合作的修理厂已达到167家,覆盖到了18家市区,57家县区。

【售后代驾】

7×24全年无休代驾服务

2012年,平安产险河南分公司与时俱进,重磅推出一系列增值服务:免费代步车服务、免费酒后代驾服务、免费代办年审、违章,VIP生日祝福等。其中,酒后代驾服务成为平安产险与时俱进、想客户所想,及时推出的增值服务。

明显上升。截至2012年2月29日,已有近260位客户享受了这项服务。”据平安产险河南分公司相关负责人介绍,2011年2月28日,平安产险河南分公司在郑州地区正式向VIP客户推出酒后代驾服务,凡平安VIP客户,在郑州三环以内,施行7×24全年无休代驾服务。今年,他们将把此项增值服务推广至洛阳、新乡、南阳等地市。

“酒后代驾服务的推出,既是社会发展的趋势,也是迎合客户的需求。现在酒后驾驶已经被列入刑事犯罪,客户的需求

代步车

免费代步车 为解您烦忧

2011年5月9日,酝酿已久的免费代步车服务也在郑州市区闪亮登场。服务上线后,客户每年将享受一次不超过10天的免费代步车服务。

“免费代步车服务是平安产险河南分公司推出的一项大工程,也将是相关客户享受到的一项意外服务惊喜。只要是符合条件的客户,可随时随地拨打95511提出申请,平安产险会为客户提供送车上门的优质服务。”据介绍,这项服务完全免费,客户不用花一分钱就能在修车期间享受平安产险提供的代步工具。如今,该服务已经扩展至洛阳、新乡等地,做到了服务在三级机构开花。

2012年,平安产险河南分公司立足在“承诺不变,服务升级”的基础上,同时又不满足停留在此基础上,发挥服务创新,品质优新,在市场行业竞争日益激烈的市场环境下,锐意进取,勇于挑战,以“想客户之所想,解客户之所急”的姿态,不断打造行业服务新典范的创新精神,真正做到“专业,让生活更简单”,继而引领车险竞争进入“售后时代”。

快 1天赔付

易 上门代收理赔资料

免 免费道路救援

买车险,找平安!



投保热线 4008-000-000

服务内容详情以当地机构信息为准

中国平安-保险代言人 葛优

中国平安 PING AN

保险·银行·投资

www.pingan.com

中国平安 平安中国