

金融
标杆



年度中原保险机构单项奖

新华人寿河南分公司

公司介绍:2012年是新华保险河南分公司务实提升、逆势上扬的一年。在总公司“以客户为中心”的经营战略指引下,河南新华坚持“务实、提升、合规”的经营思路,在经济市场持续低迷的情况下,创下远超行业平均水平的发展速度,市场份额跃升至河南寿险业前三名。2012年,该公司举办了“华满中原·情系河南”新华保险(河南十年庆)放歌中原经济区大型文艺汇演活动,在我省18地市引起强烈反响,各级省、地市党政机关领导人出席活动并致辞、直接受众达5万余人,极大提升了保险行业的品牌形象。

中国人寿郑州市分公司

公司介绍:中国人寿坚持用“文化”之魂凝聚人心、引领发展。以“寿险是无悔的选择”、“成己为人、成人达己”、“用心经营、诚信服务”等推陈出新、一脉相承的核心理念为标志,健康向上的企业文化激励着一代代国寿人拼搏进取、奋发有为。2012年,中国人寿郑州市分公司积极参与多层次医疗保障体系建设,为河南省省直机关、郑州市城镇职工、城镇居民医疗保险制度提供配套服务,开展了大额补充医疗保险业务,为广市民提供保险保障,赢得了政府、医疗机构和广大参保农民的一致好评。

平安人寿河南分公司

公司介绍:2012年,平安人寿推出“标准案件,资料齐全,3天赔付”的服务承诺。2012年1~10月份,平安人寿河南分公司标准案件量28136件,占总结案量的77.13%,标准案件3日结案率达成99.66%,件均时效仅0.99天。平安人寿河南分公司持续开展理赔客户满意度回访,河南分公司连续三年理赔客户满意度均在90%以上。2012年平安人寿河南分公司理赔客户满意度1~10月份累计值达到91.86%,分公司亦因高效及时的理赔服务,得到客户的高度认可并获客户赠送“优秀理赔服务公司”锦旗。

平安产险河南分公司

公司介绍:2002年10月10日,平安产险河南分公司正式开业。成立10年时间里,该公司在省内保险市场得到了快速发展,不断承保大型项目,在化工、电力、能源、烟草、酒店、路桥建设等领域的大型项目上取得了良好业绩。此外,平安产险河南分公司还积极践行社会责任,热心公益事业。2012年,先后与青基会、希望工程办公室在兰考平安希望小学举办“校长轮值”、“爱在春天里”公益助学活动,取得广泛反响。还在客服节期间举行千人健步行、最美平安车主评选,倡导公众文明、低碳出行。

阳光人寿河南分公司

公司介绍:2012年,阳光人寿河南分公司坚持“人文科技,珍惜、感恩、执行”为行动力,严格践行“内勤驱动”的支持策略,大力推进“外延内生”的发展战略,在“冷静分析,沉着应对,坚定前行”十二字方针的指导下,勇敢面对市场竞争,取得了令人欣慰的业绩。截至2012年10月底,阳光人寿河南分公司开业及在筹三、四级机构达32家,前后线员工达4500余人,累计实现保费收入近20亿元,服务客户近10万人,个险业务目标达成率位列阳光人寿全系统第一名,总体保费规模在河南寿险行业32家已经开业的经营主体中名列第12位。

中原最具竞争力保险机构

新华人寿河南分公司

中原最具社会责任保险机构

中国人寿郑州市分公司
平安人寿河南分公司

中原最具影响力保险机构

中国人寿郑州市分公司
平安人寿河南分公司
平安产险河南分公司
阳光人寿河南分公司

中原保险3G理赔创新奖

平安产险河南分公司
阳光人寿河南分公司

中原最受欢迎保险产品

“祥瑞一生终身寿险(分红型)”——新华保险
“康宁终身重大疾病保险(2012版)”——中国人寿
“新鸿泰两全保险金典版(分红型)”——中国人寿
“金裕人生”——平安人寿
“智胜人生”——平安人寿
“平安相伴”——平安产险

2012年,推出多项服务创新举措 平安产险 引领车险行业发展

“

近年来,中国平安坚持以打造“一个客户、一个账户、多个产品、一站式服务”的综合金融服务模式为目标,围绕“专业,让生活更简单”的新型金融业客户体验,积极探索金融业对现代科技的创新运用。

作为中国金融保险业中第一家引入外资的企业,平安产险凭借其在服务创新上的不断努力和简单快赔、一证快赔等一系列独具特色的服务举措,引领了产险行业的健康发展。

记者 倪子 杨长生 通讯员 梁斌

”

▶▶▶ 让生活更简单

针对广大消费者最关心的车险理赔难等问题,2012年,平安产险“快易免”服务再次升级。

“快”指的是“先赔付,再修车”。万元以下报案到赔款,3天到账;“易”指的是针对人伤案件的客户,提供从报案起全流程理赔程序、理赔资料及理赔处理等流程指导,7×24小时专家电话咨询,以及提供多途径调解服务,帮助客户在最短时间内达成有效的赔偿协议,避免不必要的损失和事故处理纠纷烦恼。

客户出险后,公司查勘员告知在服务案件类型范围内的客户应准备的理赔资料并赠送“理赔资料专用快递袋”,客户只需要拨打信封上的“快递受理电话”,快递公司会上门代收资料,并送达至理赔内勤,客户无需上门交索赔资料;河南代收理赔资料服务从2011年的5000元升级为万元,在全省18家地市开展。2012年累计至11月底,共送出理赔快递袋86166个,回收并通过快递袋结案36366件,使用率达42.2%。

“免”则是平安产险对所有购买平安车险客户的承诺:在保单有效期内,平安产险客户可以不限次数,免费享受全国道路救援服务,包括接电、紧急送油、紧急加水、更换轮胎、现场抢修、拖车牵引、吊装救援等。

▶▶▶ 服务承诺再升级

一直以来,平安产险致力于实现“服务领先”的战略目标。在不断升级服务承诺的基础上,力求为客户带来人性化服务体验。

只要您在平安投保,都会收到平安提供的静电贴,帮助解决交强标志、审验车标志在前挡风玻璃上粘撕的问题;不幸发生事故且第一现场报案,查勘员只要到现场查勘,都会提供人性化关怀礼品,冬天赠送

暖手宝,夏天提供印有平安LOGO的矿泉水。2012年上半年,平安产险河南分公司针对客户共发放矿泉水10.1万瓶,静电贴35万个。

2011年,平安产险河南分公司在郑州地区正式向客户推出酒后代驾服务,在郑州三环以内,施行7×24全年无休代驾服务。2012年上半年,河南平安产险更是一

鼓作气,全省投入27万元,将此项增值服务升级为全省所有承保商业险客户均可使用,同时推广至全省10个地市:洛阳、新乡、南阳、开封、濮阳、驻马店、平顶山、信阳、焦作、商丘,做到了三级机构也有自己的特色服务。此外,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5天的免费代步车服务。

▶▶▶ 全心全意为客户

2012年9月1日,平安产险河南分公司举办郑州花园路二代门店开业庆典暨第九届客服节开幕式。本届客服节中,该公司通过丰富多彩的自驾游、进校园、爱心支教、查勘体验、健步行等多项活动积极回馈客户,为客户送上最贴心的服务。

客服节期间,平安产险河南分公司组织的郑州“堤子采摘”、许昌“好想你枣园游园”、南阳西峡自驾游、洛阳皇城相府之行等,给客户留下了深刻印象;9~11月期间,该公司在河南全省11个地区连续进入当地的校园、社区宣传安全知识,践行回馈社会

的平安承诺,成为本届客服节最大亮点。

多年来,平安一直践行着对社会负责的服务承诺。今年客服节,河南平安产险组织了两个小分队前往南阳和开封平安希望小学支教,为当地的贫困留守儿童送去爱心与希望;为倡导“文明驾驶 安全第一”的行车观念,该公司启动寻找“最美平安车主”活动。希望借助本次活动,有更多的驾驶员秉承“文明驾驶 安全第一”的行车观念,为营造和谐郑州贡献一份力量。

11月24日,河南产险第九届客户服务

节闭幕。闭幕式中,平安产险河南分公司邀请“最美车主”、“服务监督员”、客户等共计150多人参加,围绕“我的保险,我做主”的主题,对本届客服节进行了全面总结,对“最美车主”、河南产险“服务监督员”、“优秀服务标兵”、“优质服务窗口”、“极速查勘员”等人员进行了颁奖,精彩客服节活动就此收官。

2013年,河南产险将继续以打造中原服务第一品牌为己任,为广大的平安产险奉献更多更精彩的活动,使其感受专业的价值魅力。