

# 让客户更满意,让保险更保险 “3·15 保险消费者权益保护月”听中华保险最强音 服务升级 专业让保障更可靠

“大姐,保险不是买得越多越好,您最好对全家的保单进行一次‘体检’,合理配置这些保障。”3月15日,郑州市某小区广场聚满了咨询的居民。一大早,中华联合财产保险公司河南分公司(以下简称“中华保险河南分公司”)的工作人员就开始向公众普及保险知识,介绍防骗案例、客户维权技巧等方面的内容。2014年,中华保险“中华‘行’”车险品牌服务项目与理赔服务全面升级,“3·15 保险消费者权益保护月”活动也在如火如荼地开展。中华保险河南分公司正在用指尖理赔攀升塔尖服务,用“中华速度”改变着客户的认知和生活。 郑州晚报记者 刘鹏展 杨长生 通讯员 朱楠

## 进社区、进企业、进学校、进农村 深入基层 特色活动践行服务承诺

悬挂宣传横幅,张贴海报,摆放宣传展架、展板……阳春三月,春风拂煦,中华保险河南分公司有这样一群忙碌的工作人员,他们进社区、进企业、进机关、进学校、进农村,深入业务第一线。

3·15活动当天,中华保险郑州、焦作、三门峡、濮阳等机构的工作人员纷纷走上街头与当地群众零距离沟通,广泛收集客户对保险的意见与建议。

其中,中华保险周口中支设置“中华保险咨询台”;漯河中支与广润丰田4S店共同推出“购车诚信3·15,保险理赔信中华”合作方案;平顶山中支在沁园小区、鲁山县鲁阳影视院采取现场与视频播放的形式;济源中支在济钢小区、济源市梨林镇开展“保险面对面”活动;洛阳中支代表作为保险行业代表参与洛阳市“2014,我的消费生活”3·15电视专题晚会。



3·15活动当天,中华保险郑州、焦作、三门峡、濮阳等机构的工作人员纷纷走上街头与当地群众零距离沟通,广泛收集客户对保险的意见与建议。

## 守信用、担风险、重服务、合规范 提升品牌 绿色服务通道更便民

本着“保险,让生活更美好”的主题,该公司积极宣传“中华行”车险品牌服务项目与理赔服务承诺,向社会各界展示中华保险人“守信用、担风险、重服务、合规范”,“以客户为中心”的核心价值观。

“只要客户需要,这些都是应该的。服务没有止境,只

有不断创新才能赢得市场,中华保险创新的脚步从未停歇。对中华保险来说,每天都是3·15,做到让客户无可挑剔是我们追求的方向,保护消费者的合法权益才能凸显保险公司的责任和担当。”中华保险河南分公司负责人孙书生说道。

## 简程序、优服务、重效率、提速度 服务升级 专业理赔让保障更可靠

2014年,中华保险“中华‘行’”车险品牌服务项目全面升级。

该公司秉承着“承诺不变、服务升级”的主题,以车险品牌服务项目为着眼点,在着力解决“车险理赔难”问题上狠下功夫。

“中华保险的服务有哪些亮点呢?”中华保险河南分公

司客户服务部张安琪表示,为了提高客户的满意度,中华保险将为客户提供“一张安全行驶贴”、“一份服务指南”、“一瓶慰问水”、“一张服务监督联系卡”,365天360°全方位受理客户咨询、投诉,提供更贴心、更实用的服务指引,并进行“人伤绿色通道”紧急救治、温情探视等人文关怀服务。

## ■记者手记

### 普及保险知识 消除保险误区

近年来,“保险,让生活更美好”的口号日渐深入人心。然而,年年3·15,市民的吐槽声都此起彼伏、不绝于耳,或许是因为保险知识的缺乏,抑或是误导营销,更可能是双方沟通不畅,再加上竞争的加剧,保险公司如履薄冰。

为把保险做得更贴心,我们为何不能放下身段倾听更多的声音?面对质疑和误解,作为服务行业,不应该关起沟通的大门,3·15也绝非单纯发放“红”“黑”榜的日子。

中华保险在三月启动“消费者权益保护月”,除了向公众普及保险知识,介绍投保和理赔注意事项,还加大了对客户打假防骗案例的分析、客户维权技巧等方面的内容,消除大家对保险认识的误区。中华保险每年还举办客服节,开展多项公益活动,为民服务始终步履坚实。中华保险河南分公司副总经理吴节运表示,只有平时愿意把更多质疑的声音落到实处,3·15批评的声音才能少听一些。

## ■财金播报

### 黄金租赁有“外快” 华安黄金易(ETF) “领先一步”

统计显示,截至3月7日,上海黄金交易所主力合约Au9999今年以来涨幅为12.18%。而主要投资黄金现货的华安黄金易赚钱更加“快人一步”。同期WIND数据显示,华安黄金易(ETF)今年以来净值增长率达12.24%,在同类3只黄金ETF中位居第一。华安黄金易表现好于黄金现货合约,并领先其他黄金ETF,其收益或源自黄金租赁业务,即管理人用持有的黄金资产开展对外租赁业务,相关收益可增厚基金收益,从而控制负跟踪误差。 韩孟飞

### 中邮核心竞争力 3月18日始发行

时势造英雄,在2013年的成长股“盛宴”中,中邮战略新兴产业以80.38%的年度总回报夺得股基冠军,基金经理任泽松一战成名,晋升为公募基金“一哥”。记者近日获悉,中邮基金马年首只新品——中邮核心竞争力灵活配置混合基金将于3月18日正式开卖。基金业内人士表示,该只产品将由新晋的公募“一哥”任泽松亲自操刀,后市表现值得期待。据Wind数据统计,截至3月12日,今年以来任泽松管理的中邮战略新兴产业已获得16.39%的总回报。 韩孟飞

### 民生银行开放手机银行 自助注册小额支付权限

3月13日,民生银行手机银行自助注册小额支付功能正式上线。民生银行手机银行此次上线的自助注册客户小额支付功能可以用于话费充值、公用事业代缴费、优惠券、游戏点卡、电影票、尚品、彩票等商品的支付,支付限额合计500元。如果客户需要更高的支付额度,可通过该行柜台或网银开通手机银行对外支付功能。业内人士认为,这意味着民生银行优化了其手机银行支付通道,打造了更为便捷的支付服务,进一步提升了该行手机银行客户体验和其移动金融平台入口的竞争力。 索伟钢

### 交行河南省分行 举办出国留学巡展活动

近日,交行河南省分行成功举办了一场别开生面的出国留学巡展活动。活动采取“讲座+咨询”的形式,邀请了四位专家针对该行高端客户感兴趣的出国留学热点问题以及该行的出国金融特色服务进行了专题介绍,同时也邀请了分别来自美国、英国、加拿大和澳大利亚等10多所学校的校方代表现场进行咨询。此次出国留学巡展活动的举办,使该行的跨境财富管理品牌得到了一定程度的推广,为下一步开展出国留学金融业务拉开了序幕。 全权

## 平安产险推出官方微信,扫扫有好礼 手指轻点,车险那些麻烦事儿全搞定

BAOXIAN ZHITONGCHE

保险直通车



“最近刚关注了平安产险的微信,没事就查查自己有没有违章,以前查违章太麻烦,有时因查询不及时导致被扣分,给自己带来不少损失和麻烦。”车主唐先生表示,平安产险的这个微信平台挺方便。

现代车主不容易,投保、理赔、查违章,样样琐碎不能落……其实现在只要添加“平安产险”微信账号,在线投保续保、微信查理赔违章、地图导航、服务门店查找,车险那些麻烦事儿,手指轻

点就能搞定。

“除了查违章,自助理赔也很方便。”唐先生说,前一段自己出了个小事故,按照平安产险微信的拍照指引,拍照并上传了一些照片,后台定损员很快处理完毕。“这么冷的天,这么堵的路,自己利用微信很快完成自助理赔,又新潮又方便。”唐先生高兴地说道。

“通过平安直销车险微信平台,车主不仅可以直接咨询车险服务,还可以随时随地投保、理赔,享受免费的道路救援

服务。投保的话,保单配送上门,车主可以通过我们微信平台的‘车险服务’直接查询保单信息,随时掌握保单配送进度,省时省心。”平安产险工作人员表示。

通过此微信平台,车主还可以购买平安的多种意外险及家财险,享受到平安产险推出的各种惊喜活动。

平安电话车险:  
4008000000  
郑州晚报记者 刘鹏展  
通讯员 梁斌