

14周年
改版 热烈庆祝
郑州晚报创刊67周年

解码金融

中国平安 PINGAN

保险·银行·投资

|| 载誉二十年 携手新开篇 ||



理赔服务是“终点”更是“起点” 访平安人寿河南分公司理赔室理赔专家沈小伟

持续升级理赔服务

“客户购买保险产品,最关心的就是发生保险合同约定的事故时,是否能够得到及时、便捷的理赔。”沈小伟说,一直以来,平安人寿不断优化升级理赔服务。

2009年,平安人寿率先提出“信守承诺,为您寻找理赔的理由”;2011年,平安人寿第一个承诺“标准案件,资料齐全,3日赔付”;2013年,服务承诺升级为“标准案件,资料齐全,两日赔付”。同时,“足不出户,上门理赔”服务也开展起来。2015年,平安人寿首推“重疾先赔”

掌上快赔新体验

今年3月,“安e赔”试点上线以来,平安人寿河南分公司理赔服务的速度和质量再次升级。

沈小伟说,“安e赔”让客户体验到足不出户即可由业务员上门办理理赔业务。根据系统提示,依次拍照上传客户证件、银行卡及医院诊治资料等,直接导入到后援中心,简单案件无须再填写繁琐的纸质材料上交公司,免去业务员和客户来回往返造成的奔波。

和“特案预赔”理赔服务升级举措。其中,重疾先赔是指对于投保重疾险超过两年,首次不幸罹患恶性肿瘤的客户,在病理明确的情况下,只需3日内报案,平安人寿主动协助客户收集理赔资料,优先完成赔付。

此外,特案预赔包括重大灾难事故预赔和高额意外医疗预赔。在客户急需治疗费用的情况下,为客户预付保险金,不因医疗费用问题延误治疗,以达到提前预付赔款,化解客户燃眉之急的目标。

“该服务使理赔手续和步骤更加简单、快捷。在目前处理过的理赔案件中,最快只需要5分钟就可完成所有程序,理赔款顺利到账。”

沈小伟说,“安e赔”服务充分利用手机和互联网,通过现场手机拍照传送资料,客户电子签名提交申请后,公司后台实时审核,实现全程无纸化、透明化理赔。客户可随时察看理赔进度、理赔详单等,掌握理赔情况。

理赔服务是新的起点

“保险公司对客户最直接、最重要的服务就是理赔服务。我认为理赔在业务环节上是终点,对于服务本身来说是起点。”沈小伟说,目前,金融业的竞争主要还是产品的竞争,但产品的存续是有周期的,长期来看难以形成可持续的竞争优势,而服务是可持续的,服务驱动型企业才能够以客户为核心,不断满足客户需求,形成差异化的竞争优势,培育成为核心竞争力。可以说,理赔服务体验的优劣,是客户选择哪家保险公司投保的重要因素之一。

“客户理赔款到账后,并不意味着理赔工作的结束,而是一种新的开始。例如,2016年新春上班之际,理赔人员就慰问探视重疾客户,给他们送去节日的关怀与问候。”沈小伟坦言,保险服务是一个系统而庞大的工程,没有一成不变的规律,需要的是用心思考,真心对待,把握好客户的需求,现代保险服务品牌一定能擦得更亮。

“理赔这个岗位虽然累点,但在服务客户的过程中,我学到了很多。特别是那种被客户信赖的感觉更是让人觉得幸福,当给客户顺利完成一笔理赔赔付,我觉得所有的辛苦付出都是值得的!”沈小伟说,在保险行业中,除了销售岗位,保险理赔是保险公司业务操作的重要环节。随着保险行业的不断发展,市民对保险公司的服务要求越来越高,尤其是理赔服务。他愿意与团队成员一起,不断创新理赔服务、提高“平安速度”,做好本职工作。 倪子 范斌华

大小平安福

平安人寿对您全家的守护

专业 让生活更简单



平安金管家

☆平安福产品计划特色

- 1、重大疾病保障全:涵盖45种重疾种类,保障至终身,让您和家人更安心。
- 2、轻度重疾保障:8种易发性轻度重疾,独立给付重疾保额的20%,为您的健康多加一道风险屏障。
- 3、自驾车保障:驾驶、乘坐私家车期间发生意外,提供双倍保障,保障长至70岁。
- 4、身故保障:金额确定的终身身故保障,用确定的利益应对不确定的风险,保障家人的未来。
- 5、保费豁免:选择附加豁免,发生合同规定的事项,可豁免后期保费。

☆少儿平安福产品计划特色

- 1、10大少儿特定重疾,保额更高种类多
若宝宝等待期后初次发生合同约定的少儿特定重疾,且此前未发生合同约定的重大疾病,赔付基本保险金额,且不影响重大疾病的赔付。
- 2、8种轻度重疾显关爱,独立给付保障全
若宝宝等待期后初次发生合同约定的特定轻度重疾,且此前未发生合同约定的45种重疾,则给付重疾基本保险金额的20%,且不影响重大疾病保障的给付。
- 3、45种重疾保障广,确诊即付重疾金
等待期后初次发生合同约定的45种重疾,确诊给付100%保额,为宝宝的健康和家庭的财务保驾护航。
- 4、三重保障,提升保障额度
少儿特定重疾+特定轻度重疾+重大疾病,三重给付最高可达2.2倍。若不幸患少儿白血病,可一次性获得2倍重疾保额,拥有更好的医疗条件,提升治愈率。
- 5、意外保障281项,门诊住院
皆可赔孩子乘坐私家车或公共交通工具发生意外伤害享双倍赔付,涵盖人体8大部位,281项伤残责任;若孩子因意外造成的住院及门诊费用,均可享受一定额度报销。
- 6、重疾陪护金,家人再无后顾之忧
首推重疾陪护金,孩子患病父母陪护更安心。一直保障到孩子成年(保至25岁)。少儿特定重疾、轻度陪护金独立给付,不影响重疾陪护金,最高可领15个月。若给付期间身故,一次性给付剩余未给付金额。
- 7、豁免保障更全面,孩子父母均可享
父母双方及孩子均可享受豁免责任,一家三口均可获得豁免保障。

重要提示:本资料所载内容仅供您理解保险条款使用,在某些情形下,我们不承担给付保险金的责任。具体保险责任、责任免除、合同免除及其他内容详见保险条款。

95511 pingan.com 微博 @中国平安V

中国平安人寿保险 河南分公司 郑州市金水路与英协路交叉口楷林国际大厦7楼

中国平安 PINGAN

保险·银行·投资