

品质服务 铸就信用企业

人保财险平顶山市分公司打造理赔“心服务”品牌

□记者 王会静

本报讯 中国人保财险平顶山市分公司始终坚持“以客户为中心”，创新理赔服务模式，升级理赔服务水平，2019年将持续打造“让服务有温度，让理赔更简单”的“心服务”品牌。

据该公司有关人士介绍，为全面推进理赔“无纸化”向理赔“移动化、在线化”升级，中国人保财险公司近年来加大引导和投入，构建人保理赔移动生态圈。一线理赔人员使用移动终端，客户使用APP、微信，协赔人使用移动协赔系统、远程移动视频系统等移动工具，实现理赔操作载体向移动端转移。

为满足客户需求，人保财险公司创新理赔服务模式，全面推进“警保联动”。通过将公司现有传统服务举措与“警保联动”服务模式相融合，实现公司理赔服务再升级，形成政府放心、客户满意、公司受益的良好态势。全面升级“行车路上有人保”和道路交通事故“快处快赔”服务举措，

通过“警保联巡”“在线定责”“现场理赔”等举措，为车主(含非人保客户)提供更为便捷、快速、高效的交通事故“快处快赔”现场一站式服务。围绕客户需求创新服务场景，落实“车驾管”便民举措，建立“百姓家门口的车管所”。其中，在平顶山市分公司、新华区及六县支公司经营场所设立交警服务站，为所有车主提供代办机动车六年免检车辆申领检验合格标志、机动车行驶证遗失损毁补证、驾驶人有效驾驶证遗失补证、违章查询等服务。

升级理赔服务，拓宽服务范围。一是在重要节假日期间，持续搭建公司线上线下“心服务站”，并逐步升级为常设服务机构，在为客户提供保险咨询与服务的基础上，增添交通事故处理和“车驾管”服务功能，形成线下定点的“警保联动”合作网点。二是开展“车辆体检”及“修复复检”服务，为客户提供汽车安全、制动、动力、转向等关键系统的免费极速体检服务，并使用科技理赔工具等方式对车辆开展维修检查服务。三是全面开展线上线下理

赔夜市服务模式，在公司对外宣传承诺时间内，理赔服务网点通过延长柜台服务时间，向客户提供理赔资料受理、理赔咨询等服务；通过在线理赔服务团队或95518话务人员提供在线24小时不打烊理赔夜市服务。四是大力推进交通事故“互碰自赔、互碰快赔”模式，主动加强与行业其他公司间的协调，全面落实交强险“互碰自赔”快速理赔机制，启动人保客户“互碰快赔”服务模式，最大限度方便公司客户。五是全面推广使用客户服务记录仪，对理赔服务全过程进行监控。

为更好地服务车险用户，2018年7月5日，中国人保财险公司正式发布了“中国人保车险理赔心服务便民新举措”。这是保险行业内车险理赔服务的首套便民服务举措，是服务举措更是服务承诺。

“重合同，守信用”是保险的基本原则，中国人保财险平顶山市分公司将严格遵守法规，守契约、讲诚信、重承诺，始终“以客户为中心”，以更高的标准来规范和要求自身。



重疾无情 英大有爱

3月5日，英大人寿平顶山中心支公司理赔人员再次到医院探望第二次化疗的袁女士并将42万元理赔金汇入袁女士账户。据了解，袁女士此前因癌症

住院治疗，2月25日，她向该公司申请重大疾病理赔金。考虑到袁女士身体虚弱，该公司理赔人员主动前往袁女士家中收集理赔资料。★ 王晓芳 摄



新华新时代 巾帼好员工

新华保险河南分公司在全省范围内勤序列评选百名为公司转型发展作出突出贡献的先进女员工，并授予她们“百名巾帼好员工”荣誉称号，3月7日，新华保险平顶山中心支公司召开表彰大会，向荣获全省“百名巾帼好员工”荣誉称号的4名女员工颁发荣誉奖杯和证书。★ 龚宇 摄

合众保险 理赔不难

本报讯 3月8日，合众人寿平顶山中心支公司向汝州一位客户支付理赔款10万元。

据介绍，这位汝州客户于2008年3月购买合众人寿重大疾病保险，保额10万元。去年5月3日，这位客户因脑出血入院治疗，后经司法鉴定客户因此患有后遗症，造成三项日

常生活无法自理。

今年3月7日下午，客户通过官方微信端递交理赔手续，次日上午，重疾赔付款及红利共计10179204元即汇入客户账户。收到赔付款后，客户向合众人寿平顶山中心支公司及理赔人员表示衷心感谢，表示合众的快速理赔让他倍感温暖。

风险无情，合众有爱。10万元理赔款对于普通的家庭而言无异于雪中送炭，而合众的理赔时效，也让客户体验到“合众保险，理赔不难”的服务特色。源于爱，传递爱。本案的快速理赔为合众人寿平顶山中心支公司树立了良好的社会形象，用实际行动践行了合众人寿的服务承诺。★ (王会静)

2019

3月21日-24日
平顶山市体育村

鹰城开年首次车展

报社春季车展

提前报名享厂家直销价 抢红包 抽大奖 订车更享六重大礼



主办单位：平顶山日报社
平顶山市汽车行业协会
参展热线：130 7177 2632



报名方式：
编辑短信【姓名、电话、意向车型】
发送至130 7177 2632，收到回复
短信即为报名成功！