

客户服务

CUSTOMER SERVICE

E时代 易渠道 逸生活

—— 详见 A03 版

中国平安总资产破2万亿

—— 详见 A07 版

2012年客户服务年报

广东省出版登记证:粤内登字B第00056

全国客服热线:95511

Http://www.pingan.com

官方微博:weibo.com /pingan

平安就在你身边 | Always be there

龙腾四海 平安送福

——中国平安人寿董事长李源祥致客户的一封信

尊敬的平安客户:

您好!云起八方生祥瑞,龙腾四海报平安!值此辞旧迎新之际,我谨代表平安人寿全体同仁向您和您的家人致以最诚挚的新年问候,衷心感谢您长期以来对平安的支持与厚爱!

即将过去的2011年,面对复杂的经济环境,在大家的支持下,我们获得了快速健康的发展势头。前三季度平安人寿规模保费1440.55亿元,同比增长16.1%,保费收入939.46亿元,同比增长32.0%。这意味着越来越多的客户得到了保险保障,越来越多的客户选择了“买保险就是买平安”。

实力所在 信心之选 2011年平安人寿各项经营指标业内领先,个险代理人渠道首年规模保费份额继续保持市场第一,在北京、上海等大中城市持续占据市场首位。同时,随着运营平台的持续建设,我们也正在努力为县域、乡镇的客户方便全面的金融服务。在今年行业整体增员困难的情况下,平安人寿的保险代理人队伍历史性地增长到了48.9万(截止前三季度)。不断成长的个人客户经理队伍,国际领先的全国后援管理中心、变革性的MIT和独一无二的综合金融平台支持,以及《财富》“世界五百强”、英国《金融时报》“中国保险业最佳产品创新大奖”的赞誉和肯定……都彰显了平安人寿的天时地利人和之势。

客户所需 创新不止 关注客户所需,提供全方位优质、快捷的金融服务是平安人寿始终不变的心愿。作为保险行业的领跑者,产品创新是平安人寿一直以来的重要基因。2011年,我们推出了第三代万能险智胜人生,在周全保障的基础上,更照顾到了客户长期规划和灵活应变的需求;还有响应客户应对持续通货膨胀而推出的“吉星盈瑞”年金保险,保障保值,收益增值,综合全面,受到了市场的欢迎。保险是一纸承诺,爱的责任与信任要用点点滴滴去积累。2011年,平安人寿P-STAR主动、简单、及时、方便、可靠的五星级服务追求,始终不变;方便、快捷的E化服务持续深入,75%的客户体验了E化渠道办理保单,98%的客户选择了转账等E化方式交纳保费;“标准案件,资料齐全,三天赔付”的快速理赔承诺,更是以99.7%的执行率,践行着平安追求卓越的信心和实力。

综合金融 引领未来 2011年,平安集团正式成为深发展控股股东,集团总资产一举突破2万亿元人民币,银行业务覆盖全国,核心竞争力进一步增强,平安综合金融战略正迈入一个全新、广阔的发展阶段。在这个丰富多元的“平安综合金融超市”里,广大平安客户,除了能够获得完善的保险保障服务外,还可以体验到信用卡、存贷款、理财投资、证券开户等全方位的综合金融生活。综合金融的未来,将是一个客户、一个帐户、多个产品、一站式服务的便捷、实惠和轻松,真正给您带来“财富人生,平安相伴”的享受。

感恩回馈 最受尊敬 今年已经是平安连续第十年获得“最受尊敬企业”称号,一直以来,平安人寿始终将感恩回馈作为企业公民的职责所在。在全国各地,我们的保险代理人、普通员工还有广大客户,在爱心的旗帜下,汇聚到了一起,各地的希望小学维护、每年的公益献血月以及绿色低碳活动,点滴累积,聚善成河。利用2010年员工爱心马拉松善款,今年我们资助了首期平安希望小学校长教师培训,关注希望小学“软件”条件改善;还有汇聚客户爱心的“爱一触即发”活动,将援建100所“希望厨房”,带给孩子们安全方便的午餐。“老吾老以及人之老,幼吾幼以及人之幼”,在撒播爱心、传递温暖的路上,感谢您与我们一路同行。

2012年,我们还将继续为您而努力前行:进一步完善公司经营管理平台,搭建产品体系,丰富综合金融超市,为您提供多层次的保险保障和金融体验;我们专业的代理人队伍和先进的E化后援平台,也将继续以客户为中心,以P-STAR五星服务为标尺,践行承诺,为您的金融消费打造专业享受;同时,我们还将持续推行绿色金融,打造电子化金融平台,明年的各种公益活动也将持续进行,关心低碳环保,传播爱心热血,一如既往地欢迎您的参与。

亲爱的客户朋友,平安人寿的每一步成长与进步,都离不开全体客户和社会各界的大力支持和关心帮助。您的满意是我们前进的最大动力,您的平安是我们最诚挚的祝愿!

最后,我代表平安人寿全体同仁再次感谢支持平安的新老客户朋友,祝您及家人在新的一年里万事如意,幸福平安!

中国平安人寿保险股份有限公司董事长兼CEO

李源祥

二〇一一年十二月

