

# E时代 易渠道 逸生活

“ 请问您现在是如何管理您的保单呢? 亲临客服中心办理——太累!  
找保单服务人员代办——太慢!  
试试平安的“保单E服务”吧——快捷、方便、安全、环保  
已经有700多万平安寿险客户在享受平安一账通带来的轻松体验了,您还在等什么?赶快行动吧!

服务直通车,你我E路同行——

## E服务功能

什么是保单E服务? 保单E服务简称E服务,它包含网络E服务和电话E服务,您不必亲临门店,不用排队等候,通过网络或电话即可轻松完成保单信息查询、保险投资收益查询、客户联系资料变更、交费频次变更、续期缴费方式变更、追加保费等30余项保单自助服务。

| 服务功能        | 初级权限 |       |       | 高级权限 |       |       |
|-------------|------|-------|-------|------|-------|-------|
|             | 平安网站 | 95511 | 手机WAP | 平安网站 | 95511 | 手机WAP |
| 续期交费方式变更    | √    | √     | √     | √    | √     | √     |
| 保单复效        | √    | √     | ×     | √    | √     | ×     |
| 保单还款        | √    | √     | √     | √    | √     | √     |
| 追加保费        | √    | √     | ×     | √    | √     | ×     |
| 生存金抵交续期保费授权 | √    | √     | √     | √    | √     | √     |
| 交费频次变更      | √    | √     | √     | √    | √     | √     |
| 红利选择权变更     | √    | √     | √     | √    | √     | √     |
| 自垫选择权变更     | √    | √     | √     | √    | √     | √     |
| 保单挂失        | √    | √     | √     | √    | √     | √     |
| 投资转换        | —    | —     | ×     | √    | √     | ×     |
| 账户分配比例变更    | —    | —     | ×     | √    | √     | ×     |
| 部分领取        | —    | —     | ×     | √    | √     | ×     |
| 累积红利领取      | —    | —     | —     | √    | √     | √     |
| 附约终止        | —    | —     | —     | √    | √     | √     |
| 保单贷款        | —    | —     | —     | √    | √     | √     |
| 保单挂失解除      | —    | —     | —     | √    | √     | √     |
| 保单补发        | —    | —     | —     | √    | √     | √     |
| 客户联系资料变更    | —    | —     | —     | √    | √     | √     |
| 生存保险金转账给付授权 | —    | —     | —     | √    | √     | √     |
| 生存金累积生息     | √    | √     | √     | √    | √     | √     |
| 给付人工领取      | √    | √     | ×     | √    | √     | ×     |

注:“√”代表本渠道支持此功能“×”代表本渠道不支持此功能“—”代表本权限层级不支持此功能

## E服务客户回馈持续进行



为客户提供更加方便、快捷的服务,2011年平安人寿大力推广网络服务,客户无需排队和等待,即可在弹指之间实现多种服务需求。同时,平安人寿携手中国邮政集团隆重发行绝版纪念邮册,以感谢广大客户对网络服务的支持,该活动一经推出,广大客户好评如潮。

您是否还在为没能获得珍贵的邮册而懊恼?没关系。2012年,平安人寿的回馈活动还将继续,受奖面更大,奖品更丰富。

2012年平安人寿还将大力推广手机服务,当您不在电脑前时,或者无法上网时,只要拿出手机就能轻松实现您的服务需求。

无论您是使用网络还是手机办理保单服务,都有机会获得我们为您精心准备的礼品。还在等什么,立刻体验,下一个中奖的就是您!

E时代,易渠道,逸生活,一起感受平安人寿带给您的喜悦。

## 方便、快捷、安全、环保——E服务特色

- 方便:**您可以随时、随地通过平安官网、平安手机WAP网站或全国服务电话95511办理如保单信息查询、续期交费账户变更、保单挂失等业务。
- 快捷:**您不必再舟车劳顿,亲临客服门店排队等候,节约时间,快速办理。
- 环保:**通过E服务办理保全业务,您无需填写纸质申请书,无需递交纸质申请材料,让您在方便办理业务之余,又为地球留下一片绿色。
- 安全:**客户办理业务时,需要经过服务密码验证;通过平安官网办理涉及重大权益的保全项目时,需要进行网络OTP动态密码实时验证;通过手机WAP办理涉及重大权益的保全项目时,事后需短信回复确认变更事项,业务方能办理成功。

### 如何开通“E服务”?

#### 开通网络E服务

开通网络E服务初级权限:

- 1 登录平安首页**  
(www.pingan.com) 选择“平安一账通”
- 2 根据提示填写注册信息**
- 3 输入手机验证码验证身份**
- 4 进入“保险”模块,添加保单,获得初级权限**

### 如何使用“E服务”?

#### 如何使用网络E服务?

1、客户登录平安网站(www.pingan.com)

- 选择“个人客户登录”后,在页面选择“平安一账通”
- 根据提示进行验证操作,验证通过后进入“保险”界面选择“个人寿险”,然后选择您要办理的业务,最后按照指引办理业务即可。

## 无限服务,E如反掌——手机WAP渠道E服务



旅行途中身边没有电脑,保单到期急需变更交费账号?在公司或者正在开会,急需查询保单信息,不想让他人知道自己正在查询保单信息?赶紧拿起您的手机尽情享受平安手机WAP的服务冲浪吧。您只需通过手机打开m.pingan.com网站,登录一账通后,选择“个人寿险”中相应保全服务,即可马上办理您的业务。

忘记手机WAP登录地址?没关系,我们为您提供四种登录手机WAP的方法:

- 方法一:在手机浏览器中直接输入m.pingan.com;
- 方法二:发送短信wap到95511,点击收到的短信中URL地址免费访问;
- 方法三:登录平安官网—移动平安网—输入手机号码和验证码获取手机一账通地址;
- 方法四:电脑用户直接浏览器访问m.pingan.com。

目前,平安人寿手机WAP渠道为客户开设了8项查询功能和15项保全变更服务。您的保单您做主,轻轻松松享服务。还在等什么?赶快登录m.pingan.com尽情的享受服务冲浪吧。

## 低碳环保时代,当然要使用电子函件

1、什么是平安人寿电子函件?类似于银行的电子账单,它是将客户的十余种通知类函件保存在平安官网上,客户可随时登录一账通了解最新及历史函件信息,同时平安人寿还会通过短信或电子邮件形式发送函件的电子版给客户的一种保单信息服务。

2、电子函件有什么好处?

- (1)及时:**第一时间了解函件信息,无需苦苦守候
- (2)便捷:**随时随地网上查询最新及历史函件信息,还能将历史函件重发至自己的邮箱
- (3)安全:**电子函件误删不用怕,随时调阅,轻松打理,避免了纸质信函被他人恶意拆看的风险

(4)环保:电子函件替代纸张信函的邮寄,可以节省纸张,为保护我们赖以生存的自然环境尽一份力

3、如何订阅电子函件?

- (1)新契约投保单勾选开通电子函件 推荐指数|★★★★★**  
(购买平安人寿产品时在投保书中勾选电子函件选项就可订阅)
- (2)网络开通电子函件 推荐指数|★★★★★**  
登录平安官网(www.pingan.com)→一账通→保险/个人寿险→电子函件订阅
- (3)客户接收到公司发送的短信邀请短信后,简单回复'y'开通电子函件 推荐指数|★★★**

下所有保单的投连万能年报、分红通知、批单等函件,若本人未提供电子邮箱,贵公司(及因服务必要委托的第三方)可根据本人实际情况协助开通,贵公司无需为本人寄送此类纸质函件。

★ (2)网络开通电子函件 推荐指数|★★★★★

★ 登录平安官网(www.pingan.com)→一账通→保险/个人寿险→电子函件订阅

(3)客户接收到公司发送的短信邀请短信后,简单回复'y'开通电子函件 推荐指数|★★★

★★★ (4)电话开通电子函件 推荐指数|★★★  
拨打95511热线→选择1(寿险客户)→选择9(人工服务)→选择9(其他人工服务)

(5)客户携身份证件亲临客服中心办理 推荐指数|★

温馨提示:电子邮箱不是平安人寿电子函件订阅的必要条件,只要您提供您的手机号码,我们就可以通过包含函件关键内容的手机短信告知您函件信息,您也可以登录平安官网查询函件的详细信息和调阅历史函件。当然,留有电子邮箱的客户另外还会享受到我们同时单独给您寄送的函件电子版邮件。