

你的平安 我的承诺

平安寿险承诺

标准案件 资料齐全 三天赔付

对于符合保险责任且无需进行调查的标准案件,在客户理赔材料提供齐全后,3个工作日内完成案件审批。对于未达成时效的超期案件,除支付保险金外,将从第4日起按超期天数支付客户超期利息,利率按照中国人民银行公布的金融机构人民币活期存款基准利率再加1个百分点。



索赔300 给付3000

近日,平安人寿江苏淮安中心支公司理赔部迎来了一位激动的年轻父亲。他握着理赔人员的双手,连声道着感谢:“儿子出了意外,是你们为我们寻找理赔理由,你们的赔款真是雪中送炭……”

原来,他家年幼的孩子在家玩耍时,不慎被开水烫伤,导致右小腿和右足不同程度烫伤,当时即住院治疗。出院后,客户申请理赔,依照其享有的住院日额津贴和意外医疗保险,平安给付理赔金合计7千余元。又过了一段时间,孩子因右足烫伤后疤痕挛缩畸形再次住院治疗,客户按照住院日额津贴保险又向平安提出了后续理赔申请,申请金额为340元。

然而平安在审核案件时,发现了客户的上一次理赔记录,对照本次的治疗资料,认为此次住院仍属于上一次意外伤害



事故的后续治疗,仍应享受意外医疗保险的赔付。因此平安在给付340元住院日额津贴的基础上,同时还给付客户意外医疗保险金2696元,累计赔付了3000余元。

客户得知理赔结果后非常感动,直夸平安不愧为讲信誉的大公司,赶制了写有

“意外无情,平安有爱”的锦旗专程送来。淮安寿险负责人接过锦旗后,对他说:“这是我们应该做的,保险就是为客户雪中送炭。”

(汤湛)

2011年寿险十大理赔

(截止2011年前三季度)

1、2011年2月,被保险人钟某因恶性肿瘤身故。其生前先后投保保金玉满堂险共计350份,投保富贵人生险82万元。该案件合计给付保险金人民币:404.4万元。

2、2011年5月被保险人陈某因疾病致残申请全残保险金。客户投保长寿200万元、幸福10万元、福临门20万元、康乐10万元。该案件合计给付全残保险金人民币:344.4万元。

3、2010年11月,被保险人穆某因恶性肿瘤身故。其生前先后投保智富人生60万、鸿利20万(前期赔付重疾16万)、钟爱一生60万。该案件合计给付身故保险金人民币:319.3万元。

4、2010年11月,被保险人郑某因高坠身故。其生前1998年先后投保平安长寿200万、康泰10万、鸿利30万。该案件合计给付身故保险金人民币:253.3万元。

5、2011年5月被保险人初某因肺癌身故。其生前先后投保长寿30万元、康泰10万元、附加定期50万元、平安鸿祥80万元。该案件合计给付身故保险金人民币:176.0万元。

6、2011年2月,被保险人陆某因心梗身故。其生前投保金彩人生148.5份。该案件合计给付身故保险金:155.9万元。

7、2011年5月,被保险人李某因一氧化碳中毒死亡。其生前投保金富贵72.4万。该案件合计给付身故保险金:145.1万元。

8、2011年5月,被保险人潘某因车祸身故。其生前投保金彩人生60份。该案件合计给付身故保险金130.3万元。

9、2010年4月,被保险人王某因心梗身故。其生前先后四次投保富贵人生共四单。该案件合计给付身故保险金:129.7万元。

10、2011年7月,被保险人曾某因恶性肿瘤身故。其生前投保富贵人生、鸿祥、钟爱一生共计79万元。该案件合计给付身故保险金:121.1万元。



Pstar

用心服务 五星体验

积极为客户提供各类保险服务:

业务人员以P-star五星服务准则为标准,一年内至少需拜访或以其他形式联系自己名下每位客户3次,为客户提供主动、简单、及时、方便、可靠的各类保险服务。

提供网络电话等多渠道服务:

在满足客户业务需求及便利要求的前提下,向客户提供网络、电话等多渠道服务。

以客户意愿为基准办理各项保险业务:

业务人员尊重客户真实意愿,以资格人的意愿为基准指引或代为办理各项保险业务。不得伪造或使用虚假的客户资料(如假电话、假地址、假账号、假身份证明资料等),不得对客户信息进行篡改。业务人员通过面对面的方式销售保险产品的,应当出示工作证、展业证或公司核准的相关证件。需由客户亲笔签名的各项材料,应保证确属客户本人亲笔签名。

主动维护、保密客户信息:

在服务过程中,业务人员主动做到客户信息的维护及保密工作,在续期收费、保全服务、附加增值服务等业务办理的时候,主动与客户核对联系信息(电话、地址和E-MAIL)、账号信息等内容,并提醒客户及时办理变更手续,确保客户信息及时更新和客户信息保密。

积极配合满足客户的需求:

业务人员主动了解客户的各项服务需求,当客户提出服务需求时,在不违反公司各项规章制度的条件下,不得拒绝或推脱。在接到公司各渠道反馈的客户需求及问题时,应积极配合处理,保证在各项服务时效要求内为客户提供所需服务。



Proactive
主动热情 贴心服务

Simple
手续简捷 规则易懂

Timely
服务适时 保证时效

Accessible
容易获取 渠道完善

Reliable
保证质量 诚信服务

千里送锦旗 承诺重于山

“我只希望理赔13万,可是平安赔了我18万!感谢平安理赔能设身处地为我们客户着想,工作再忙,路再远也一定要把锦旗送到!”远在江西的傅先生特意委托妻子不远千里送来了“承诺值千斤,平安送真情”的锦旗,以感谢平安真诚贴心的理赔服务精神。

2011年3月,平安接到傅先生的理赔申请,发现受益人未提供具体事故资料,而理赔申请书中也只写了简单的事故经过:肺部感染死亡。理赔室进行了进一步核实,发现原来傅先生的父亲于2008年8月就发生了车祸不幸

变成植物人,并于2010年9月在家中身故。如果客户在2009年申请理赔即可获得世袭理财及意外伤害全残保险金。理赔室立刻与傅先生联系,并多次上门帮助收集相关病历、法定受益人资料,最终赔付了身故金、意外伤害全残金,并且退还了多收的一期保费,总计18.2万元,远远超出了傅先生当初的期望。

平安在整个理赔过程中真诚细心的服务,令傅先生感动不已。对于“千里送锦旗”这一举动,傅先生爽快地说:“平安绝对受得起!”(孟璐霞)

不见保险单 家人不知晓

主动服务 快速理赔

2011年4月19日凌晨,在山东省滨州市沾化县孤滨路与荣乌高速交叉处,一辆小轿车失控后撞向高速路的桥墩上,驾人当场身亡。身故者李师傅四十多岁,是滨州市沾化县富国镇齐圈村一个普通农民家庭的顶梁柱。当噩耗传来时,其老母亲一病不起,妻子精神受到严重打击,一个原本幸福美满的家庭瞬间陷入悲痛深渊……

时间退回到2年前——2009年的一天李师傅找到平安的业务员,跟她说道:“这几年我偷偷攒了不少私房钱,打算买个保险,就当作俺两口子的养老钱吧!”于是,李师傅用自己的“私房钱”买了一份保额12万附加6万重疾、1万无优意外和1万意外医疗的智盈人生险。李师傅和妻子同年同月同日生,是村子里的模范夫妻,婚后育有二子。当被问及受益人填谁时,李师傅毫不犹豫地答道:“就写我老婆,万

一我走了,绝不能苦了她!”这份浸润着浓浓爱意的保单成了热爱妻子的李师傅的小秘密。

由于李师傅投保的事情除了他本人和他的业务员外再无第三人知晓,所以在事故发生后理赔的事就搁浅了。2011年7月的一天,这位业务员在走访齐圈村时,偶然得知李师傅遭遇车祸逝世的噩耗:“老李哥咋就这样走了呢,不行,我一定得让老李哥藏在我这里的保单把他对家庭的爱传递下去!”

8月8日,平安业务员为李师傅家人提交了理赔申请,滨州支公司迅速启动理赔程序,作出理赔决定,给付13万元的理赔款。当地平安支公司的后援负责人亲自赶往沾化县富国镇齐圈村,为李师傅家人送上了这份饱含真爱的赔款。感动的老人,用颤抖的双手紧紧握住,久久不肯松开……

(任婧依 徐加香)