

“一个号码”享受全金融服务

平安客服热线整合成普通客服热线 95511、VIP 客服热线 4008895511、英语服务热线 4008833663、紧急救援热线 4000999999

欢迎致电中国平安
车险报案请按 9
寿险业务请按 1
信用卡业务请按 2
银行业务请按 3
车险、财产险、意健险业务请按 5
团体保险及企业年金业务请按 6
健康险业务请按 7
证券业务请按 8
电话购买咨询及一账通业务请按 4

客户拨打
95511

语音提示

9 车险报案	产险人工队列		
1 人寿业务	1 查询缴费情况	2 利率价格公告和帐户查询	3 密码服务及保单变更服务
	5 服务人员查询	6 业务受理进度查询	7 电话购买咨询
			9 人工服务
2 信用卡业务	3 卡片挂失	1 申请信用卡	2 卡片激活
	5 额度服务	6 网上商城	7 一账通卡
			8 机票酒店预订
			9 持卡客户转人工
3 银行业务	1 自助语音服务	2 借记卡激活	3 紧急挂失
	5 一账通卡	8 信用卡服务	9 人工服务
4 电话购买咨询及一账通业务	2 电销车险	3 电销寿险	1 投资证券
			8 平安一账通
5 车险、财产险、意健险业务	1 报案查勘救援	2 车险咨询报价	3 咨询举报投诉
	5 车牌批改	6 保险卡服务	7 理财宝服务
			8 大运会服务
			9 专属客户服务
6 团体保险及企业年金业务	1 团体保险	2 企业年金	
7 健康险业务	1 客户服务	2 健康咨询	
8 证券业务	1 安e理财客户	2 业务咨询	3 投诉与建议
			4 交易委托

热点问题解答

全新整合的平安客户服务热线给您提供了更加便捷的一站式服务,但是面对平安门类齐全的综合金融业务,您是不是还有些“犯憷”,在面对一些问题时觉得无从下手?《客户服务》报收集了拨打服务热线的客户的热点问题,并由平安的专业人员为您做一个集中解答。

车险报案(95511-9) 车险、财产险、意健险业务(95511-5)

Q1:“一天赔付”承诺有没有不适用的情况?

A:以下三点若有任意一条满足,即不适用:案件赔付金额超过1万元,案件不属于保险责任或保险责任有争议;案件索赔资料提交不完整或保险公司对索赔资料提出异议;不可抗力因素(地震、雪灾等自然灾害、保险公司职场遇火灾、停电、停水),造成保险公司理赔系统瘫痪,无法正常处理情况。

Q2:平安车险推出的“一袋式”理赔服务的内容是什么?有何限制?

A:5000元以下纯车损案件,查勘员会现场发放专用快递袋,客户索赔资料准备齐全后,快递公司免费上门收取。该服务在案件定损金额超过5000元或非纯车损事故、合作修理厂代理索赔案件、查勘员认定的必须由被保险人到门店办理的案件及涉及个别偏远的县域或乡镇等情形时不能使用。

Q3:请问平安车险推出的“一袋式”理赔服务的流程是什么?

A:如果您的案件符合条件,查勘定损会在现场或定损点递送快递袋,并把您本次案件需要提供的材料勾选在快递袋上,当您按照快递袋上勾选的材料准备齐全后,即可拨打快速受理电话,快速受理人员会主动与您预约并及时上门收取您的理赔资料,然后快递公司再把您的理赔资料送达当地的平安车险理赔部。

Q4:平安车险推出上门代收理赔资料后,万元承诺会不会受到影响?

A:平安车险在收到快递公司集中递送的理赔材料后,会在1个工作日内完成案件审批并通知付款,赔款到账时间视客户开户银行不同略有差异,万元承诺不受影响。

Q5:我的理赔资料中包含很多个人信息,你们如何保证我的信息安全?

A:我们在流程上对客户的信息采取了保密措施。首先,快递员核实完您的材料后,会密封快递袋。其次,您也可以在自己的身份证复印件、银行账号复印件上写上“本资料只作为理赔收使用,其他用途无效”。

Q6:如果我的理赔材料丢失怎么办?

A:您的理赔资料一般情况下是不会丢失的,如果丢失,平安车险和快递公司会负责您案件的后续处理。

人寿业务(95511-1)

Q1:请问学历有变化是否可以到公司做客户资料变更?

A:不需要,目前客户的学历并不影响客户的投保风险。

Q2:保单发生贷款后,分红是否会发生变化?

A:保单贷款不影响分红。

Q3:在犹豫期退保手续中有正本收据,请问正本收据等同于保单上附着的首期保险费发票吗?

A:是的。

Q4:保单减额交清之后现金价值是否会发生变化?

A:在保单具有现金价值的情况下,投保人可按本保单当时的现金价值在扣除欠交的保险费及利息,借款及利息后的余额,作为一次交清的全部保险费,以相同的合同条件减少保险金额,使保单继续有效。所以减额交清后保单的现金价值会发生变化,具体以减额交清后的现金价值表为准。如客户在减额交清后申请退保,将按减额交清后的现金价值表标准给付。

Q5:保险事故发生后必须要报案吗?

A:是的,及时报案有利于您今后理赔的顺利进行。我国《保险法》第二十二条规定:“投保人、被保险人或者受益人知道保险事故发生后,应当及时通知保险人。”我们的保险条款也都对报案进行了具体的规定(相关内容可参见具体条款)。所以出险后应该及时通知保险公司。

Q6:理赔后医疗发票原件是否可以退还给客户?

A:如果该客户在我司保有费用型险种,且我司已就该医疗费用发票原件已赔付,我司不再退还该医疗费用发票原件,因为该医疗费用发件是我司给付保险金的必备合同依据。但我司可以应客户要求复印该医疗费用发票并标明我司就该医疗费用发票的赔付金额后加盖理赔专用章提供给客户。

Q7:我在多家机构购买保险,每家机构都需提供理赔材料原件,我该怎么办?

A:如果您向多家机构都购买了保险,您可以将理赔材料原件提供给预计赔付额最多的机构先向其申请理赔,由该机构复印相关理赔材料并加盖该机构的财务(或理赔)专用章,再提交给其他机构申请理赔。尤其是医疗费用发票复印件,必须加盖已赔付机构的财务(或理赔)专用章并注明该机构就该医疗费用发票的赔付金额,再提交给另外

一家同样保有费用型险种的保险公司申请理赔。

信用卡业务(95511-2)

Q1:如何查询自己目前的账务情况?

A:您可拨打95511按2,选择4号键“账单信息及还款说明”;您也可登陆一账通-信用卡网上银行查询到账务信息。

Q2:如何查询自己目前的可用额度?

A:您可拨打95511按2,选择5号键“额度服务与购汇、自扣设定”;您也可以通过网银查询。

Q3:我家附近没有平安银行,我怎么还款?

A:您可以通过支付宝、财付通、银联在线等第三方交易平台还款;您也可以设置平安银行、工商银行、农业银行、建设银行、交通银行等银行的借记卡自动扣款还款。您可以通过登陆平安银行信用卡网站的还款指南了解具体情况。

Q4:如何设置自动扣款功能来还款?

A:您可拨打95511按2,选择5号键“额度服务与购汇、自扣设定”进行设置;您也可登陆一账通-信用卡网上银行,选择还款管理下的“自动还款设置”进行自助设置。

Q5:如何激活信用卡?

A:您可以拨打95511按2,选择2号键“卡片激活及密码管理”来激活,您也可以通过平安银行信用卡网站主页右侧的“信用卡激活”栏来激活。

Q6:查询密码和取现密码有什么分别?

A:查询密码是您今后拨打客服热线进行卡片功能设置和查询时使用的密码,取现密码是您在ATM机上取现时的密码。如果您开通了消费密码的功能,您在国内银联刷卡消费时也需要输入取现密码并签名。

Q7:如何设置和修改查询密码或取现密码?

A:您可拨打95511按2,选择2号键“卡片激活及密码管理”设置、修改。

Q8:如何提升我的固定额度?

A:在您正常用卡3个月以后,您可以通过拨打中国平安全国统一客服热线95511按2,向客服专员申请提高固定额度,我们会根据您的用卡情况进行综合评估。建议您在此期间多刷卡、按时还款,保持良好的用卡记录,有利于您额度的提升。

银行业务(95511-3)

Q1:注册一账通网银需要满足什么条件?

A:在平安银行开立了卡(包括吉祥卡和万事顺卡)、活期存折,且预留了账户取款密码,即可注册一账通网银。

Q2:我要通过什么渠道可以注册一账通网银?

A:可登录平安银行网站点击“注册平安一账通”。普通用户可直接注册平安一账通网银;高级用户分两种,由集团异地代发、捆绑开户的客户审核成功后直接通过网站注册,非捆绑开户客户,到平安银行网点签约《一账通网银协议》后注册。

Q3:如何通过网银查看到我行发行的所有基金和理财产品?

A:登录平安银行网站后点击“投资理财”,通过“基金超市”可查看我行代销的所有基金产品。点击“理财产品”中的“理财产品公告”可以查看到我行成立的所有理财产品。

Q4:银行创新网银是什么?

A:创新网银是在现有平安网银功能的基础上,用全新的网站页面形式展现的新网银,涵盖了旧版网银90%服务量的功能,包括账户查询/管理、转账(含预约与批量)、基金购买(定投)、理财产品购买等,还新增了账本、理财愿望管理、天气预报、提醒等增值服务。您也可以通过新网银中的链接很方便的进入旧版网银。

Q5:平安银行三大承诺的具体内容?

A:承诺一:平安银行借记卡全球ATM取款、查询免费(自2009年7月1日起至少三年,下同)。承诺二:平安银行个人网上银行、电话银行汇款转账免费(不包含信用卡业务)。承诺三:使用平安银行个人网上银行和电话银行,非客户过错损失由平安银行赔偿(不包含信用卡业务)。具体内容可咨询95511转3。

Q6:如何成为我行安盈客户?

A:在我行金融资产月度日均余额达到人民币40万元(含外币折合等值人民币40万元,下同)以上的个人客户。金融资产包括:本外币活期存款、及证券第三方存管客户管理账户余额,外币按我行月度报表折算汇率折人民币计算;通过我行购买的国债、基金及其它理财产品等。

团体保险及企业年金业务(95511-6)

Q1:退保是否可以委托代办?

A:退保可以委托代办,但不得委托公司内部人员办理。(95511不提供手续费咨询,请您在前往网点办理时咨询。)

Q2:团单投保人为单位法人,现在原法人已不存在,如何办理退保?

A:对于某些单位撤销、合并的,由上级接管部门或新接受单位出具法人变更的证明、退保申请和委托书,由被保险人带自己的证件和保单至公司柜面办理退保手续。

证券业务(95511-8)

Q1:开户手续是什么?怎么开户?

A:首次开户需要在交易日的交易时间内,即周一到周五9:00-11:30、13:00-15:00,持本人有效身份证和银行储蓄卡到当地营业部现场办理开户手续。

如果已经开立了沪深证券帐户想转户至我司进行证券交易,需要先在原券商撤销上海指定交易业务,并完成深圳股票托管手续。之后持本人有效身份证及沪深证券帐户卡原件、银行储蓄卡到我司证券营业部办理开户手续。

平安证券营业部地址和相关咨询电话可登录平安证券网站查询,或致电95511转8。

Q2:忘记密码了如何找回?

A:忘记密码需客户本人带上身份证、股东卡去证券营业部重置密码。

Q3:手机软件怎么下载?

A:手机发送短信16168至95511,收到回复后,在手机证券提示的激活界面输入该手机号码即可使用。请在收到注册短信后24小时内激活号码。详情咨询95511转8转9。

Q4:如何更换三方存管银行?

A:需本人带上身份证、股东卡在交易日9:00-16:00去证券开户营业部办理撤消原三方存管银行,重新指定新银行。在营业部办理结束后再去银行(交易日时间9:00-16:00)办理关联。需提前一天清空证券账户余额(可以有股票),在办理的当天必须保证证券账户上余额、可用资金为0,办理当天不能有交易。

Q5:用一个账户可以重复申购新股吗?

A:每个股票账户对每只新股只能有效申购一次。

Q6:网上申购新股能否撤单?

A:不可以。新股申购委托一经交易所交易系统确认,不得撤单。