

# 客户服务

CUSTOMER SERVICE

平安就在你身边 | Always Be There



平安与您同在

—— 详见 A05 版

中国平安保险(集团)股份有限公司  
PING AN INSURANCE (GROUP) COMPANY OF CHINA, LTD.

# 中国平安:20年 500强!

## 让每个家庭拥有平安

平安人寿董事长兼总经理李源祥致客户的一封信

各位亲爱的平安客户:

你们好!

新年伊始,万象更新!在2009年元旦到来之际,我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!并由衷地感谢各位新老客户选择平安、信任平安、支持平安!

2008是不平凡的一年,举世瞩目的北京奥运会成功举办,向全世界人民展示了开放、发展的中国;而当雪灾、地震、金融风暴相继袭来,中国人民万众一心的民族精神和雄厚的经济实力又让世界瞩目。面对自然灾害和国际金融市场动荡及国内资本市场的不稳定,以专业价值、稳健务实为经营宗旨的平安人寿,凭借多年来积累的客户资源及新客户群体的积极开拓,仍然保持了主营业务的健康发展,前三季保费收入超过700亿元,同比增长速度接近30%,市场份额稳居第二位,销售队伍保持在30万人以上的规模,保单持续缴费占比在行业中继续领先。这些成绩的取得源自新老客户对平安品牌的信赖和喜爱,也是对我们不懈努力的认可。

平安之所以赢得客户青睐,我认为最主要的原因是我们一直在努力为客户提供丰富的保险产品组合和良好的经营回报。2008年,为满足不同交费能力的少儿客户需求,我们先后推出了少儿万能险和少儿投连险,进一步搭建了完善的少儿产品体系;对于重视投资理财的客户,我们推出了创新的产品组合,可附加在投连主险之下的附加万能险,这种投连+万能的攻守兼备组合可以帮助客户从容应对资本市场波动;同时,针对不同地区的特点还开发了区域化的医疗险,满足了不同市场客户的医疗险需求,除此之外我们还对意外险进行了升级改造,以更好地为客户提供意外保险保障;针对银行保险客户,还特别推出了可附加重大疾病保障的分红型年金保险;针对已经购买了平安分红保险产品的客户,受益于20年专业成长的佳绩和2007年中国良好的投资市场回报,2008年平安人寿向分红险客户除了发放较高的周年红利外,更以特别红利的方式让客户分享超额收益;针对购买了万能险的客户,2008年前三季度万能险的结算利率一直保持较高水平,个险渠道万能险各月年化结算利率介于5.25%-5.75%之间,银行保险渠道万能险各月年化结算利率介于5.25%-6%之间。

“客户至上,服务至上”是我们永远不变的服务宗旨,自2007年平安人寿提出P-STAR五星级服务目标以来,我们的客户服务工作一直在向主动、简单、及时、方便、可靠的方向不断前进。2008年为客户先后推出了多项电子化服务模式:保单E服务、电子收费平台、电子函件服务等。借助已经融入百姓生活的网络、电话、手机、电子邮件、信用卡等手段,平安人寿铺设了全天候的便捷服务网络,使客户能随时随地轻松掌握和处理与保单有关的各项服务。在全方位服务网络支持和全国后援集中作业模式的有力保障下,平安人寿进而向广大客户提出了更高的服务时效承诺。除了与保单密切相关的服务之外,平安人寿还坚持开展各类客户关爱回馈活动,以“相伴成长 共享平安”为主题的第13届客户服务节吸引了全国总计300万客户的参与;以“用心把您请回家”为主题的客户关爱活动与全国十余万失去联络的客户重新建立起畅通联系;针对高端尊贵客户成立了以“健康财富 尊享礼遇”为宗旨的平安VIP俱乐部,借助平安集团综合金融服务的优势,为VIP会员提供更全面和尊贵的增值服务,同时设立平安VIP客户服务专线4008895511和平安VIP客户电子邮箱,全面提升高价值客户体验。

对于中国保险事业和每一位保险从业者,2008年也是经受前所未有的考验和锤炼的一年。在2008年先后发生的冰雪和地震等重大灾难面前,保险犹如一支特殊的救护队,在挽救人民损失、抚慰受灾群众、维护社会稳定等方面发挥着重要的作用。尤其是在5.12汶川大地震发生后,平安人寿迅速启动了业务持续计划,在业内第一个建立了灾区临时理赔、保全服务点,通过亲访、电话及短信多种方式寻找我们的客户,推出多项保全和理赔优惠政策,借助各方力量及时为灾区客户送去自助自救“平安包”和望小学的全体师生提供救援帮助,充分体现了保险保障的价值和回馈社会的爱心。由于众所周知的全球金融风暴冲击以及国内资本市场深重地遭受了一些损失,但这仅影响公司当年利润收益,丝毫不影响客户的任何权益。平安集团已启动对平安人寿增资200亿元人民币的相关程序,增资后公司资本金和偿付能力水平大幅提升,可以满足未来业务快速发展的需求。同时公司也将充分总结经验教训,进一步检视投资的策略、程序和风险控制措施,改进运作机制。相信凭借平安集团强大的资本实力,公司稳固的业务基础,清晰的发展战略,2009年公司业绩可望恢复到较好的水平。

2008年我有幸作为一名火炬手参与了奥运火炬传递活动,在点燃激情传递梦想的过程中,“更快、更高、更强”的奥运精神也深深感染着我。在即将到来的2009年,我和平安人寿的全体同仁将继续努力,为大客户提供更好的产品、更优的服务和更佳回报!我们会继续进行产品创新研发和改进,提高产品的保障与客户利益,满足不同客户的差异化需求,力争为客户提供优质的保障和理财产品;我们会不断优化内部作业流程,改善投保体检服务,加快理赔服务时效,推动电子化服务应用,并尝试通过客户忠诚计划为客户提供积分回馈,让广大客户共同见证我们的P-STAR五星级服务不断完善。

最后,我代表平安人寿全体同仁再次感谢支持和关注平安的新老客户朋友,祝您在新的一年里万事如意,阖家幸福!  
让每个家庭拥有平安!

中国平安人寿保险股份有限公司  
董事长兼总经理:李源祥  
于2008年12月

中国平安 PING AN  
保险·银行·投资

