

2008 十大利好 服务客户

平安人寿全力打造保单 E 服务

足不出户便能进行保单信息查询;轻点鼠标就可转换投资账户……经过三年的发展,平安人寿依托平安集团先进的 IT 技术,建立起功能强大、注册方便的“保单 E 服务”,通过整合网络、电话双渠道,给广大客户提供不受时间和地点限制的优质服务。

所谓“E 服务”就是指电子化服务,是平安人寿电子商务发展的重要组成部分。平安人寿“保单 E 服务”包括网络 E 服务和电话 E 服务,分为初、中、

高 3 个权限等级,权限越高,可办理的项目越多。客户在购买了保单并成功申请 E 服务后可通过网站(平安一账通:<http://www.pingan.com/one>)或电话(平安人寿客服热线:95511)自助办理保单相关业务,包括保单基本资料查询、保单还款、投资账户转换等 20 余项保单自助服务,功能全面,其效力和亲往客服柜台办理一样。

保单 E 服务凭借“省时、方便、环保”等优势,一经推出,便得到了广大客户的认可!

服务时效承诺

2008 年 8 月 1 日起,平安人寿开始试运行“服务时效承诺”。“服务时效承诺”涉及投保、体检、理赔、保全、客户投诉、电话服务等服务项目。当客户申请相关服务时可得到明确的时效承诺。平安各分支机构客服热线均已公示了各项服务

时效承诺。推出“服务时效承诺”,不仅显示了平安人寿对客户服务的保障实力和决心,同时也将以此接受广大客户的监督,促进平安服务向更快更好的方向发展。(详细承诺内容参见 B8 版)

2008 年分红保险特别红利

为答谢客户的多年信赖,同时受益于 20 年专业成长的佳绩和 2007 年中国良好的投资市场,平安人寿自 2008 年 6 月起,除向客户派发分红保险的周年红利外,还将派发 2008 年特别红利,让广大分红险客户分享平安分红业务的超额投资盈利成果。

平安良好的投资收益充分体现在分红险账户上,2007 年人民币分红险账户(含个人和团体业务)的总可分配盈余达到 63 亿元,其中有 18 亿用于分配特别红利。大幅提高的分红水平,再加上特别红利,使购买了平安分红险的客户切实体会到了惊喜。

搭建领先的多渠道交费平台

2008 年 7 月,平安人寿与银联易办事公司合作,为续期客户提供了支持多家银行卡的网上交费平台。保单投保人只要到发卡行营业网点开通网银支付功能,即可登录银联易办事网站交纳续期保费。该种续期交费方式拥有三大优势:

一、为客户提供了 24 小时的交费服务;
二、方便快捷,客户登陆易办事网站,即可在几分钟内完成交费;
三、多种银行卡可供客户选择,银联易办事网上交费支持包括工行、建行、农行、招行在内的十余家全国性银行的多种银行卡,给客户提供了广泛的选择空间。

2008 年 10 月,公司又与深圳平安银行携手合作,为广大客户推出支持深圳平安银行借记卡的电话、网上交费平台。持有平安寿险保单和深圳平安银行借记卡的客户,均可

拨打深圳平安银行服务电话 4006699999 或登录深圳平安银行网站 www.18ebank.com 交纳寿险续期保费。这是平安人寿在多元化电子交费渠道推广过程中,又一开拓性的新举措。

截至目前,平安人寿已为客户提供多条交费渠道,即:

- 一、银行转账交费;
 - 二、公司柜台自助交费终端交费;
 - 三、移动自助交费终端交费;
 - 四、银行网点自助交费终端交费;
 - 五、手机交费;
 - 六、银联易办事、招商银行、深圳平安银行网上银行交费;
 - 七、招商银行、深圳平安银行电话银行交费。
- 客户可以根据需要选择自己便捷的渠道,轻松完成交费。

平安 VIP 俱乐部

平安集团为让高价值客户享受统一的高端增值服务,在整合了旗下各专业公司的服务信息及服务资源下,于 2008 年 2 月 28 日,在上海召开新闻发布会,正式成立平安 VIP 俱乐部。俱乐部利用平安的品牌优势,将高价值客户服务整合在俱乐部体系内进行沟通和管理。俱乐部会员分为黄金会员、铂金会员、钻石会员,钻石会员为最高层级会员。

为了满足 VIP 会员高端的服务品位,俱乐部为 VIP 会员

制定了一系列符合身份的高端服务,服务包括两个方面:差异化基础服务、增值服务。其中服务项目有:财富盛宴、贵宾礼遇、健康关怀、平安援助、温馨祝福、会员专享、会员活动。每一项服务又细分为各服务小项,如健康关怀中含 VIP 会员免费体检、住院探视、预约挂号、导医导诊等。据不完全统计,2008 年平安人寿有近 4 万会员享受了相关 VIP 附加增值服务。

推出系列新产品及产品组合

2008 年平安产品不断推陈出新,细分市场的产品体系进一步完善,保险产品不断丰富,保险形态逐步多样,以最大程度的满足不同类型客户的需求。

2008 年,平安人寿分别于:
6 月推出“平安世纪赢家终身寿险(万能型)”;
7 月推出“平安赢定生投资理财连结保险+平安附加赢定生终身寿险(万能型)”产品组

合;
8 月推出“平安意外伤害保险(2008)”、“平安附加意外伤害保险(2008)”、“平安附加健康人生住院费用医疗保险(A)”、“平安附加健康人生住院费用医疗保险(B)”;
9 月推出“平安世纪才俊投资连结保险”。

产品详细信息请您致电服务热线 95511 咨询或登陆 <http://www.pingan.com> 查询。

客户关爱回馈活动丰富

长久以来,平安一直将客户服务放在首位,从 2007 年开始,平安人寿每年就开始对客户举办不同主题的特别关爱活动,以此感谢客户对平安的一贯支持。

2008 年,在平安 20 周年司庆之际,让客户及时、准确享受平安提供的信函、电话服务,

平安针对长期信函无法联系客服客户开展了主题为“回家”的客户关爱活动。活动通过电话回访客户或上门拜访客户的方式与客户再次建立联系,取得了良好的效果。同时活动还对参加活动的客户进行抽奖,有 5700 名客户获得了公司提供的超值大奖。

开设业务员服务专线

为提升对广大客户、业务员的电话服务水平,2008 年 7 月 1 日起,95511 停止提供对公司业务人员的电话咨询及受理服务,业务人员所有关于客户保单服务的查询及受理业务,全部通过拨打 4008889000 业务员专线来获取。

此举标志着平安人寿实现了分别对客户以及业务员的专线电话服务,拓宽了电话服务渠道资源,减少了客户因拨打电话占线而带来的困扰,为广大客户、业务员更加便利地使用电话服务提供坚实的保障。

各类保险产品服务功能更加完善

为充分保障客户权益,为广大客户带来更加高效、优质的产品,2008 年,平安人寿针对现有保险产品推出了多项举措。

从 2008 年 2 月 29 日起,平安人寿对投资连结险投资账户实行日评估制度,即每个工作日(节假日除外),都对投资连结险投资账户进行评估及定价。日评估实现后,投资账户价格每日更新,客户可以根据账户价格的变动与走势,及时调整投资方向,赢得更好的收益。

同时,自 2008 年 5 月开始,平安万能型险种实现了分银行销售及个人销售两渠道的险种

进行结算的功能。鉴于个险和银保产品特性不同、客户群体不同等特点,实现分渠道结算后,客户在购买万能型险种时,可以先对银行销售渠道和个人销售渠的险种进行对比评估,从而选择购买更加“贴身”的产品。

此外,平安将继续为新老客户推出生存金累积生息服务,客户如果购买了平安富贵人生两全保险(分红型)等 60 款含生存金责任的产品,只需将生存金留存于平安,即可享受平安提供的生存金累积生息服务,让沉睡的资金实现复利增值。

2009: 客户服务 利好展望

服务享积分 保障更开心

积分计划是平安人寿客户在 2009 年即将体验到的新服务之一。为了回馈忠实客户的长期支持,平安人寿将对服务过程中满足一定条件的客户赠送“万里通”奖励积分,积分累积到一定程度就可以在中国平安万里通网站下兑换各类奖品。通过下面设想的例子,让我们预先体验一下积分计划:

张女士购买了平安人寿的聚富年年投资连结保险之后,她为了能在网站和电话中心享受保单自助服务而开通了“保单 E 服务”,首次成功登录平安集团一账通网站后她获得了 500 个万里通奖励积分;一个月之后,张女士又通过网站对该投保单的一个帐户追加了保费,又获得 200 个万里通奖励积分;此后,张女士还在网上订制了平安人寿的保单电子函件服务,再次获得 500 个万里通积分。这样一年下来,张女士还通过深圳平安银行、平安产险、平安证券等中国平安旗下的专业子公司共累积了 10 万个万里通积分,于是她在平安万里通网站为自己兑换了来回机票,如愿地享受了一个美好的假期。

轻松体验手机一账通服务

为了给客户提供多渠道,全方位的电子

化服务,平安一账通服务平台将从电脑进一步扩展至手机上。

新推出的手机一账通服务,客户只要拥有一部支持上网的手机(目前市场上的主流彩屏手机都可以),并且已经申请了平安一账通,即可随时随地进行保单信息查询,同时可享受平安手机一账通下辖的银行、证券等其他金融服务。

2009 年,平安一账通客户不仅能通过电脑上网,更能通过手机上网而体验到快捷的平安电子化服务,让您随时随地和平安在一起。

理赔服务时效进一步提高

随着人身保险主体的迅速增加,寿险市场竞争日趋激烈,而目前各家公司的产品及营销手段均大同小异,因此,如何有效地提高理赔服务时效,简化理赔手续,将会成为各家保险公司之间竞争的重要筹码。自 2006 年底平安人寿首次在业界提出“P-STAR 五星级服务品牌”的服务承诺,平安理赔人员始终以 P-STAR 作为客户服务水平的标尺,持续深入推广以客户为中心的服务文化,秉承用心服务客户的理念,不断推出提升服务品质的创新举措。

为进一步提升理赔案件处理时效,降低运营成本,提升客户的满意度,平安人寿率

先提出了理赔审核自动化的设想。2008 年 6 月,平安人寿以现有理赔操作系统为载体,自动化审核系统 1 期按计划顺利上线并正常运行,实现了预期目标,进一步提高了常规案件的处理时效。2009 年,平安寿险理赔除了继续开发推行自动化审核项目 2 期外,还将对理赔现有流程进行进一步优化、改造;同时,通过理赔绿色通道建立,保证了重大突发事件的快速理赔处理。

2009 年,平安人寿将继续秉承“P-STAR”服务理念,为广大客户提供更优质、快速、便捷的理赔服务。

二元化地区体检网点更趋完善

二元网点的大力推进已经成为今后保险业工作的重点,平安抢占先机,近年来积极在全国大型乡镇进行二元化网点的铺设,平安正在向着更广阔更深入的领域积极发展。为了顺应公司发展的要求,进一步支持二元化市场的开拓,提升平安的服务,医务管理部快速、主动制定服务流程,极大满足了业务一线需求。2009 年,平安在原有的基础上,为了方便客户体检,调整特约体检医院的设置标准,为每个二元网点 20 公里内设置一家特约体检医院,提供了优质、方便的体检服务,并体现平安对客户的人性化的关怀和管理。

电子函件服务

为了节约纸张,留住绿色,珍爱我们的家园,平安人寿于 2008 年 9 月 23 日正式推出便捷环保的电子函件服务。该服务目前将 11 种通知类保单函件以电子邮件的形式发送给客户,并有网上直接查阅、函件重发等功能,让客户第一时间了

解保单函件信息,满足了客户便捷、高效、安全的函件管理需求。电子函件服务已正式向全国客户推广,欢迎广大平安客户通过公司官方网站 <http://www.pingan.com> 登录平安一账通进行体验!