

## 不同的方式 一样的服务 只为您所需

## 平安人寿全力打造保单 E 服务

## 全新保单 E 服务

2008 年对于中国人来说注定是个值得记忆的年份,奥运、地震、全球金融危机这些或喜或忧的事件,每一件对于中国历史上这个戊子年来说都是值得铭记史册的。

2008 年对于平安人寿的一群年轻人来讲也是一个特殊的年份,在这一年,饱含着他们心血的保单 E 服务终于能够以比较令人满意的形象开始大面积向客户推广了。

客户去柜面办理业务麻烦、投保人无法随时掌控自己的保单信息、业务员大部分时间花费在一些简单的代办项目上……这些困扰着两千多万平安寿险客户和三十万平安业务员的问题就是这群年轻人要攻关的对象。如今,随着保单 E 服务的日趋成熟让他们终于能够松了一口气了。

那么,什么是保单 E 服务呢?为什么它值得让这群年轻人如此付出?原来“保单 E 服务”就是电子化服务,客户购买了保单后可通过网站或电话自助办理有关保全业务,如修改地址、保单挂失、追加保费等,而不用亲临客服门店或委托业务员代办。它包括网络 E 服务和电话 E 服务,并且分为初、中、高 3 个权限等级,权限越高,能办理的项目越多。所以,通过保单 E 服务的推广,就能解决一大部分困扰客户和业务员的难题。

据相关负责人介绍,为了能够推出保单 E 服务功能,平安人寿相关部门历经 3 年多的时间进行调研、规划和开发,功能涉及 20 余项保单服务,以其独特的优势领先同业。

其主要优势体现如下:  
**省时:** 客户使用保单 E 服务办理业务只要打个电话或者上网点击即可,不但免去了前往柜台办理往返路程的时间,更免去了排队等待的烦闷,大大节约了客户时间。

**方便:** 对于有随时打理保单需求的客户而言,保单 E 服务能让客户足不出户,随时随

地办理业务,不必亲临柜面即可通过网络和电话办理相关业务,真正为客户带来了很大的便利。

**快捷:** 保单 E 服务能够将客户多种函件快速送达客户指定的电子邮箱,让客户第一时间接受相关信息,省去传统信息的路途传递环节,快捷而准确。

**环保:** 保单 E 服务辖下的电子函件服务可将交费提醒通知书、自动还款对账单等十一种保单函件电子版快速发至客户订阅时指定的电子邮箱,取代纸质函件,让客户在接收函件的同时,又为地球保留了一片绿色。

## 开通 E 服务

既然保单 E 服务功能如此强大,推广如此受重视,那么客户体验又如何呢?它的开通和使用够方便吗?

“电话 E 服务”和“网络 E 服务”是需分开申请的且均具有初、中、高 3 种不同的权限,所以客户在确定自己想要开通的权限后可参考以下方式开通:

**如何开通电话 E 服务**  
1. 如何开通电话 E 服务初、中、高 3 种权限:客户拨打 95511-->根据提示选“1”(寿险客户)-->根据提示选“3”(密码服务)-->根据提示选“3”(开通电话 E 服务);

2. 如何开通电话 E 服务高级权限:客户可选择柜面亲办或在新契约投保时选择开通;

3. 如何进行电话 E 服务权限升级:客户可选择柜面亲办或请业务员代办升级。

**如何开通网络 E 服务**  
1. 如何开通网络 E 服务初、中、高 3 种权限:客户登录平安首页(<http://www.pingan.com>)选择“一账通”-->根据提示填写注

册信息-->根据提示输入手机验证码-->添加寿险保单获得网络 E 服务初级权限;

2. 如何开通网络 E 服务高级权限:客户可选择柜面亲办或在新契约投保时选择开通;

3. 如何进行网络 E 服务权限升级:客户可选择柜面亲办或请业务员代办升级。

## 玩转 E 化时代

保单 E 服务的使用也非常简便,客户只要按照以下步骤操作就可以享受到便捷的保单 E 服务了。

**如何使用电话 E 服务?**  
拨打“95511”平安人寿 24 小时客服热线,根据提示选择“1”(寿险客户),然后根据提示选择“9”(人工服务),最后根据提示选择“9”(其他人工服务)

接通人工服务,在接通人工服务后告知坐席您要办理的项目,验证密码后,坐席按步骤确认您的办理项目,在成功办理结束后挂机即可。

**如何使用网络 E 服务?**  
客户登录平安网站(<http://www.pingan.com>)选择“个人客户”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。

## 安享 E 化生活

E 服务一经推出,就立即为客户带来了实实在在的好处,得到了客户和业务同仁的一致好评。上海分公司为远在国外的投保人提供业务变更服

务,辽宁分公司的客户能够自助进行投资转换……保单 E 服务带来的便利已经越来越多地体现在平安客户的身上,实现了平安人寿 E 服务团队“不同的方式,一样的服务,只为您所需”的承诺。

“我们最大的愿望就是能够持续的提供能让客户更加满意的服务,‘不同的方式,一样的服务,只为您所需’是我们这个团队的口号,虽然客户看不到我们这个团队,但是却能享受到我们的服务。看到我们的努力为客户带来的便利,我们已经很满足了”团队成员小彭的这番话代表了团队所有参与者的的心声。希望随着 E 服务的推广,能让越来越多的客户享受到 E 服务带来的便利服务。

类别	服务功能	初级权限		中级权限		高级权限	
		平安网站 95511	平安网站 95511	平安网站 95511	平安网站 95511		
密码服务管理	修改密码	√	√	√	√	√	√
	添加密码服务保单	√	×	√	×	√	×
	取消密码服务保单	√	×	√	×	√	×
	找回密码方式设置	√	×	√	×	√	×
保单信息查询	保单基本资料查询	√	√	√	√	√	√
	投连/万能险账户收益查询	√	√	√	√	√	√
	分红险红利查询	√	√	√	√	√	√
	生存保险金查询	√	√	√	√	√	√
	业务办理记录查询	√	√	√	√	√	√
	申请补寄发票	√	×	√	×	√	×
简易权限变更	客户联系资料变更	√	√	√	√	√	√
	续期交费方式变更	√	√	√	√	√	√
	保单还款	√	√	√	√	√	√
	复效	√	√	√	√	√	√
常规权益变更	生存保险金转账给付授权	-	-	√	√	√	√
	账户分配比例变更	-	-	√	√	√	√
	红利选择权变更	-	-	√	√	√	√
	投资转换	-	-	√	√	√	√
	累积红利领取	-	-	√	√	√	√
重要权益变更	生存金抵交续期保费授权	-	-	√	√	√	√
	交费频次变更	-	-	√	√	√	√
	自垫选择权变更	-	-	-	-	√	×
重要权益变更	追加保费	-	-	-	-	√	√
	部分领取	-	-	-	-	√	√
	保单贷款	-	-	-	-	√	√
重要权益变更	保单挂失/解除	-	-	-	-	√	√

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

您如果想要了解更多详情,请登录平安网站:<http://www.pingan.com/efuwu> 或拨打客服热线 95511。

## 短信连接您我 沟通不再等待

短信种类	提醒用途
保单投资交易通知	告知您的保单发生的投资交易。
新契约回访失败通知	告知我公司已经按照您约定的时间与您联系回访,但是未成功。我们将在其他时间再尝试与您联系。
找回电话 E 服务密码提醒	如果您开通了电话 E 服务,但忘记了密码时,您通过申请找回密码方式设置后拨打 95511,经核实身份后发给您告知密码后 4 位的短信,密码需在 24 小时内使用并建议您尽快修改。
找回网络 E 服务密码提醒	如果您开通了网络 E 服务(也就是一账通),但忘记了密码时,您通过在网络上申请找回密码并选择手机方式接收信息,验证通过后您会收到告知密码后 4 位的短信,收到密码后请您尽快登录一账通并修改密码。
转账渠道未交费的短信提醒	如果您选择转账方式交费,在您的保单首次转账不成功时,公司将根据银行返回的转账不成功原因发送短信,提醒您及时交费。
银行转账缴费成功提醒	如果您选择人工方式、自交方式交费,在您保单的应交日后 20 天,公司将发送短信,提醒您及时交费。
自助交费成功提醒	如果您通过银行转账成功交费,公司将在保费到账次日发送短信,告知您保单已交费成功。
自助交费成功提醒	如果您通过网上/手机/电话成功交费,公司将在保费到账次日发送短信,告知您保单已交费成功。

为体现 P-STAR 的服务理念,顺应客户的服务需求,平安现已推出全面的续期短信提醒服务,客户可在第一时间获知客户的保单交费情况。为了使您能享受到方便快捷的短信服务,当您的手机信息发生变化时,请您及时通过 95511、平安网站维护您的手机信息。

平安人寿发送短信提醒的种类如下:



移动及小灵通的发送号码是:95511  
联通的发送号码是:10655020955

## 支持环保,从绿色信函开始



电子函件是平安人寿保单 E 服务辖下的一个功能,旨在为投保人提供快捷的函件电子化服务,取代现有纸质信函的寄送,真正做到快速、方便、环保。投保人在成功申请“网络 E 服务”后即可将交费提醒通知书、自动还款对账单等十一种保单函件电子版快速发至客户订阅时指定的邮箱。

## 开通电子函件有什么好处?

开通电子函件有以下四点好处:

- 1、能将客户订制的函件信息及时送达;
- 2、方便客户随时随地进行网上查询;
- 3、如果客户不慎删除电子函件可以进行重发;
- 4、电子存档,免去客户保留纸质函件的麻烦;
- 5、节约纸张,保护森林资源。

## 现在可订阅的电子函件项目有哪些?

电子函件列表
通知书(三合一单证)
人身险保费交纳对账单
交费提醒通知书
万能险个人保单年度报告
停效通知书
服务人员离职通知书
投资连结险个人保单投资报告
自动还款对账单
保单贷款超值停效通知书
保险费自动垫交超值停效通知书
保险费自动垫交超值停效通知书

**如何申请电子函件?**  
已注册了网络 E 服务的投保人才能申请电子函件。还未注册网络 E 服务的客户从第 1 步开始。

- 1、打开 <http://www.pingan.com> 网页;
- 2、注册“一账通”并登录;
- 3、添加寿险保单正式成为网络 E 服务客户;
- 4、已注册了网络 E 服务的客户可直接从第四步开始。
- 4、登录一账通-->保险-->个人寿险-->点击进入“电子函件服务”项目;
- 5、设置或修改用于接收“电子函件”的邮箱;
- 6、网上签署订阅电子函件的协议。

通过了第六步以后,您就成功订阅了电子函件。

