

中国平安 PINGAN

金融·科技

平安人寿濮阳中心支公司 践行理赔服务承诺 维护消费者权益

为客户提供简单、便捷、友善、安心的服务体验,是广大平安人寿从业者永不改变的初心,一直引领着平安人寿濮阳中心支公司对保险消费者权益保护工作的开展,督促公司不断优化服务平台,提升专业服务技能,践行服务承诺。

多年来,平安人寿借助集团科技平台,对理赔承诺及理赔服务两大项目不断进行优化升级。

2009年,平安人寿作出理赔承诺:信守合约,为客户寻找理赔理由;2011年,平安人寿作出承诺:标准案件,资料齐全,3日赔付;2013年,平安人寿将理赔时效缩短至2日;2015年,平安人寿推出重疾先赔及特案预赔;2017年,平安人寿推出极致理赔服务——闪赔,从理赔资料上传到赔偿款入账,用时30分钟以内。能由2日入账缩短至30分钟入账,正是因为平安人寿开展“金融科技”战略转型,将人工智能技术融入日常业务之中,应用OCR文字识别与人脸识别技术,并与各大医院、社保、银行联网,在风控系统的支持下,使得每名客户都能在最短时间内完成理赔。

得益于人工智能技术的支持,2017年至2020年,公司整体理赔业务中,闪赔服务占比40%。2020年,公司闪赔服务时效在10分钟左右,其中最快速1分40秒到账,即客户刚成功提交资料,就收到了赔偿款,让客户切实体会到投保很简单、理赔更安心。

之前,医疗险客户在出院治疗结束后才能拿到保险金,使需要住院治疗的客户面临不小的资金压力。为解决这一客户看病的痛点、难点问题,2020年,平安人寿对理赔服务再次升级,推出新举措——“智能预赔”。

2017年,Z先生购买了平安福保险,附加住院医疗险。2020年8月,Z先生因疾病住院治疗,第一时间通知保险服务人员进行报案。保险服务人员立即前往Z先生住院的医院,当场通过手机“口袋E”APP报案。正常填写报案信息后,系统提示符合预赔条件,保险服务人员按照系统提示上传了床头卡、押金条等资料。很快,Z先生便收到了预赔成功短信,3000元预赔金随即到账。Z先生收到预赔款后非常惊喜,称自己办理住院后,刚交了押金,花费账单还没出来,平安人寿的预赔款就到账了,预赔这种举措真的很棒,对此感到非常满意。

Z先生体验的就是平安人寿“智能预赔”服务。该服务是平安人寿依托科技平台和大数据模型,在行业创新推出的惠及医疗健康类客户的服务升级项目,为符合条件的客户在住院治疗过程中,提前赔付部分理赔款用于疾病治疗,真正做到“想客户所想,急客户所急”,让客户安心治病、养病。

2016年至2020年,公司共为客户提供了6.7万人次理赔服务,总赔付金额4亿元,最高赔付金额260万元,最快赔案从上传理赔资料到理赔款到账仅1分40秒。该公司现每天理赔结案量41件,每天赔付理赔款约29万元,通过做好每一次理赔服务,切实践行了“以客户为尊,保险为民”的服务理念。

服务赢得口碑,口碑赢得市场。公司将持续依托强大的科技平台,加强对员工、代理人的培训,不断增强消费者权益保护意识,提升公司的服务时效和客户服务体验,引领保险业消费者权益保护工作走向新高度。

中华联合财产保险股份有限公司濮阳中心支公司



中华联合财产保险股份有限公司濮阳中心支公司党委书记、总经理 卢上海

中华联合财产保险股份有限公司始创于1986年7月15日,2002年经国务院批复同意冠名“中华”,成为全国唯一一家以“中华”冠名的国有控股保险公司。

截至2020年年底,中华财险注册资本为146.4亿元人民币,公司偿付能力充足率为238.24%,市场模位居国内财险市场第五,农险业务规模稳居全国第二。惠誉国际评级机构连续5年授予中华财险“A-”财务实力评级,长期展望为稳定。中华财险经营范围涵盖非寿险业务的各个领域,经营保险产品5000余个,包括机动车辆保险、企业财产保险、家庭财产保险、工程保险、船舶保险、货物运输保险、责任保险、信用保证保险、农业保险、短期健康保险、意外伤害保险等。中华财险在全国设有分公司33家、营业网点2600余个,拥有员工队伍4.5万人,形成了完善的服务网络,打造了一支高素质的保险经营与服务专业队伍。

中华财险始终践行“服务至上、信守承诺、回报社会”的服务宗旨,勇于承担社会责任,得到了社会各界的广泛认可,连续多年被评为“亚洲品牌500强”“中国500最具价值品牌”“卓越保险公司”“年度最佳服务保险公司”“中国精准扶贫企业”等。

中华财险濮阳中心支公司2005年8月进驻濮阳

地区,下辖清丰、南乐2个支公司,有中原油田、华龙、濮阳县、范县、台前5个营销服务部。目前,公司经营险种4400余个(含附加险),包括政策性大病医疗保险、机动车辆保险、企业财产保险、家庭财产保险、工程保险、船舶保险、货物运输保险、责任保险、农业保险、意外伤害保险等,涉及人们生产生活的多个方面。

中华财险始终坚持“服务国家、服务‘三农’、服务民生,全心全意为人民群众提供保险保障”的初心和使命,始终践行“服务至上、信守承诺、回报社会”的服务宗旨。推出了主题为“好车险,中华行”的品牌服务项目,制订了“全、心、行”的服务举措。

全——保障更全面

- 1.交强险保障翻倍,价格更优惠;
- 2.车损险1+7免费升级,保障更全面;
- 3.电话4001999999、官网e.cic.cn、“中华财险”官微投保更简单。

心——理赔更贴心

- 1.一键接入,线上理赔更便捷;
- 2.优质维修推荐,一站修车无垫付;
- 3.1万元以下车险案件,责任明确当日赔付更省心;

- 4.5000元以下人伤案件,协议理赔更安心;
- 5.“人伤绿色通道”紧急预付,法律协助更暖心;
- 6.异地出险,全国通赔通付。

行——服务中华行

- 1.出单“一张安全行驶贴”“一份服务指南”;出险“一瓶慰问水”“一张服务监督卡”。
- 2.安享全国范围50公里内非事故车辆道路救援,全国200多个城市主城区30公里内酒后代驾,协办车辆送检、车辆安全检测等约定服务,详情请咨询当地营业厅或95585。

2021年,中华财险濮阳中心支公司中标了政策性大病医疗保险。今后,中华财险濮阳中心支公司将继续以诚信为本、以信誉生根,展现国企担当,竭诚为广大龙都人民提供优质保险服务,切实保障保险消费者合法权益。

地址:市城区五一中路292号人防办4楼

投保热线:0393-6921900 6921918

全国客服热线:95585

新华人寿保险股份有限公司

新华人寿保险股份有限公司(以下简称“新华保险”)成立于1996年9月,总部位于北京市,是一家大型寿险企业,目前拥有新华资产管理股份有限公司、新华家园养老服务(北京)有限公司和新华世纪电子商务有限公司、新华家园健康科

技(北京)有限公司、新华养老保险股份有限公司、新华卓越康复医院有限公司等子公司。2011年,新华保险在上海证券交易所和香港联合交易所同步上市,A股代码为601336,H股代码为01336。

新华保险发布2021年客户服务十大承诺

新华保险积极贯彻落实监管机构要求,不断加强消费者权益保护工作举措,助力消费者权益保护工作。近日,新华保险正式启动2021年“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动。

3月10日,新华保险正式发布2021年客户服务十大承诺,强化全流程客户服务,进一步提升服务品质,优化客户体验。

一、实时响应全天候

95567人工客服与各电子化服务平台在线客服、智慧客服智联互通,服务智能便捷,7×24小时为客户守候。

二、贴心门店在身边

千余家柜面门店与客户相伴,柜员人工服务和智慧自助服务“双在线”,贴心服务更专业,业务办理更便捷。

三、投保便捷更安心

全天候提供线上投保服务、关键环节短信提醒、电子保单实时查收,投保方便又快捷,畅享服务又安心。

四、智能回访保权益

智能回访服务在新单投保、服务人员变动等关键环节,通过微信、电话等方式主动服务,切实维护客户权益。

五、保全服务更便捷

提供客户信息变更、满期金领取等60余项保全服务,特定业务可通过自助服务平台办理,便捷尊享保单权益。

六、快速理赔优服务

畅通线上线下理赔申请渠道,个人客户5000元以下小额及普通赔案2日内知晓结果,复杂疑难赔案30日内知晓结果。

七、寻找理由主动赔

主动为客户寻找赔付理由,重疾客户慰问先赔,重大突发事件主动寻访。

八、投诉畅通快响应

畅通“电、网、信、访”投诉渠道,优先推荐电话和网络渠道,全渠道第一时间响应,一般投诉15日内办结回复。

九、附加服务优体验

专属附加增值服务,特色健康管理服务,全方位关注客户的生活和健康,打造全新体验。

十、合规销售守诚信

详细讲解投保提示和条款内容,主动提示保险产品的特点和风险,让客户消费安心、投保放心。



建信人寿保险股份有限公司濮阳中心支公司

建信人寿保险股份有限公司是中国建设银行股份有限公司控股的专业化人寿保险公司,总部位于上海市,主要依托建设银行打造的综合性财富管理平台,充分借鉴股东方丰富的技术和经验,有效利用社保基金会的良好形象和深厚影响,为客户提供全面、优质的保险产品和金融理财服务。

为更好地服务濮阳广大客户,建信人寿保险股份有限公司濮阳中心支公司(以下简称“建信濮阳中支”)于2014年11月21日正式入驻濮阳,成为我市第一家银行系保险公司,填补了市场空白,丰富了保险市场。自开业以来,建信濮阳中支始终遵循建信集团“规范运作、审慎经营”的经营原则,秉承“一朝牵手,关爱永久”的服务理念,坚守“诚信、精业、稳健、创新”的核心价值观,践行“销售高诚信、服务高质量、理赔高效率”的经营方针,为龙都人民提供人寿保险、健康保险、意外伤害保险等个人及团体人身保险业务,为经济发展及社会稳定保驾护航。2020年度,建信濮阳中支累计服务自然人客户21483户、机构客户26户,全年接收银个险理赔案件176笔金额326万元,股东员工福利理赔13205件、团险理赔395件,平均理赔支付时效1.2天。

为加强对金融消费者的保护,强化对金融消费者的教育,全力维护经济金融安全和消费者合法权益,建信濮阳中支积极参与2021年全国银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动,主动关注老年人、年轻人等重点金融风险人群,尤其是加强对老年人权益的保护。同时,针对个人金融信息泄露、银行卡盗刷、电信诈骗等问题,通过典型案例引导客户增强自我保护意识,提升自我保护能力,倡导理性消费观念,营造良好的金融消费生态环境。

建信濮阳中支坚持稳健的经营策略,对客户服务保持高度敏感性,积极落实“首问负责制”“两小时限时工作制”,确保各类投诉、建议等渠道畅通,满足客户合理诉求,维护客户合法权益。为客户提供便捷的理赔服务,建信濮阳中支积极推进电子化管理,最大限度方便客户,缩短理赔时效,并对出险后行动不便的客户主动上门理赔,更好地为客户提供高效、优质的服务。

地址:市城区人民路74号

服务热线:0393-6655917

全国客服电话:95331



西南大学
重庆大学
郑州大学
等高校
本科、专科
2021年春季
限额招生

经省教育厅批准,教育部备案,国家双一流大学西南大学、重庆大学、郑州大学自2002年起相继在濮阳市图书馆设立网络教育校外学习中心。十九年来,已招生近四十届,毕业逾万人。2021年春季招生正在报名。限额招生,报满即停,欲报从速!

●本科、专科学历,国家承认,可用于晋级、评职称、考研、报考国家公务员等。
●各类热门、冷门专业60余个
●不脱岗,质量高,两年半毕业
●随时上网或用手机即可听教授讲课,十分适合在职人员深造。

●濮阳学习中心连续十八年被大学评为全国优秀中心,是西南大学四个金牌学习中心之一,服务一流!

报名手续:
毕业证、身份证原件

限额招生,报满即停!

报名地点:
市城区开州南路老图书馆

电话:
4415119
4433498



涮好羊肉,就上铜釜记

铜釜记涮羊肉,主营宁夏盐池滩羊肉。该肉特色一,入口绵,嚼着弹;特色二,久煮不柴,香而不膻;特色三,富含矿物质,含脂率低,口感绝佳。滩羊食百草,味道自然鲜。

订餐电话:0393-8265558 8265559

地址:市城区中原路与金堤路(巴黎街)交叉口东300米路北瑞璞紫景苑南门



春饼就是口口香

形象店:市城区开州路与政和路交叉口西200米路南

电话:8613180

胜利路店:市政府综合楼对面

电话:6108180

巴黎街店:市城区金堤路颐和花园南100米路西

电话:8570996