

平安保险:不忘初心 努力打造“五心”企业

张雪/文 平安保险安顺中支公司/图



客户为工作人员赠送锦旗



客户为工作人员点赞



车险理赔现场

随着车险综合改革发布,各大保险公司纷纷开启改革之门。谋定而后动,知止而有得,历经改革后的平安保险安顺中支公司从加强专业素养、优化业务结构、升级服务等方式来深入贯彻综合改革精神,用更优质的服务回馈客户,努力打造“五心”企业。正值安顺市保险协会开展第十届新闻媒体“走基层 看保险”活动,笔者走进平安保险安顺中支公司(以下简称平安保险),了解综合改革发布后这一年里平安保险公司的变革之路。

专业素养:全方位服务加强客户信赖感

走进平安保险,你会发现客户咨询办理区域打破了传统的柜台模式,以和客户面对面交流的方式来办理业务。这是平安保险让客户体验到宾至如归的服务,减少工作人员与客户隔阂而特地设计的。

此外,平安保险上线了“平安好车主、企业保、好伙伴”等APP全面做好线上化服务,比如“平安好车主”这一款提供“车服务、车保养、车生活”等热门车服务及高价值保险的软件让客户不仅能便捷高效地“一键理赔”,其提供的文字报案、语音报案、IM互动报案、人工视频报案等多种方式,更能满足不同用户的报案诉求。让客户省掉繁琐的

流程,通过线上服务便能迅速解决问题。

如2021年8月23日,一起开车不慎撞固定物,导致车辆受损的事故,平安财险查勘员在接到报案后,第一时间联系并指引客户通过“平安好车主APP”自助上传照片和交单,1日内就完成赔付2382元结案,得到客户好评。报案诉求得到解决,赔付速度高效才是关键问题。平安保险以高效赔付的速度交出了满分答卷。如2021年2月28日,平安保险查勘员接到一起车玻璃损失的报案后,第一时间指引客户通过“平安好车主APP”自助上传现场照片,根据客户上传的影

像资料快速定损,和维修服务站协商好价格,告知客户无异议后,客户通过平安好车主签署索赔申请书和维修厂直赔协议,仅仅1小时内就支付维修服务站1344元结案。

为了让客户拥有更好的服务体验,平安保险还特别推出直赔修理厂和客户三者直赔服务,避免客户垫付费用。

从线上到线下的精细全方位服务,不难体会到平安保险对客户的贴心关怀,平安保险以专业的知识素养加强了客户对其品牌的信赖感。

实操能力:周到服务高效解决客户难题

综改后,公司不定期组织员工参与综改知识培训及参与考试,在户外的理赔服务中也不断优化服务质量。车险理赔是一项极其考验现场查勘人员专业素养的事件,在帮助客户理赔定损时需要其强大的知识能力和判断能力来

帮助客户解决问题,如在现场要一次性告知客户索赔所需资料和流程等。

因此在面对车险事故时,保险公司的查勘员需要冷静的判断力,真诚积极的沟通能力和专业的知识素养。平安

保险通过理论和实践相结合,对员工进行反复的线下、线上学习综改理论知识,提升员工的岗位技能和服务意识,让客户感受有温度的理赔。所以,在近几次的行业协会测评中,平安保险均以良好的服务和专业的理赔荣获行业第一。

规则意识:全力维护客户利益

据了解,此次车险综合改革将降价、增保、提质确定为阶段性目标。在“三个基本”(即“价格基本上只降不升,保障基本上只增不减,服务基本上只优不差”)的实现上,车险改革为保障消费者的权益,作出了六个改变:一是交强险责任限额大幅提升;二是商业车险保险责任更加全面;

三是商业车险产品更为丰富;四是商业车险价格更加科学合理;五是车险产品市场化水平更高;六是无赔款优待系数进一步优化。

据银保监会披露数据显示,车险综改首年成效显著,累计为我国车险消费者减少支出超1700亿元。平安保险

积极实现综改的降价,增保,提质目标,为我国的经济社会发展作出了贡献。在客户最关心的降费方面,平安保险做出了表率,通过手续费的降低和赔付率的提高等理赔服务,真正做到了把客户放在首位,坚定不移地维护客户的利益。

宣传思维:让政策家喻户晓

如何让综改的春风惠及每一位客户是现在的难题之一,车险综改刚满一年,有许多客户和消费者还不了解车险综改对他们带来的改变,对此,平安保险表示,他们会通过媒体宣传、官微发布、加强员工知识培训等多种方式,让消费者了解车险综改后带来的便利,同时也用更优质的服务去回馈社会,不断

加强社会责任意识,让更多的消费者选择及信赖平安保险。

在未来,平安保险将继续深入贯彻落实车险综改精神,通过深化线上服务内容,增强线下服务质量等方式,高效率为客户解决难题,为客户分担风险。亦如平安保险2021年度主题口号:“五心的平安,有温度的金融”(从小家

到国家,中国平安坚守服务国家实体经济,保障社会民生的初心,企业责任担当的爱心,提供优质金融产品的安心,为客户创造简单便捷服务的舒心,和金融加医疗健康的暖心,以五心的平安,打造有温度的金融)一样,打造一个让客户舒心、消费者满意、社会好评的“五心”优质企业。

讲文明树新风 构建和谐社会

讲文明 讲卫生 讲科学 树新风

文明是城市之魂 美德是立身之本

创建绿色文明城市



安顺日报