

# “一证快赔”创新服务

## 平安产险财产险理赔最快17分钟结案

“二十分钟不到,平安通过电话指引理赔,简简单单几份资料就结案了。以前只知道平安车险理赔服务快,没想到财产险理赔也这么迅速,平安的服务真是太不可思议了!”安徽省宣城市某学校朱先生惊异于平安产险业内首推的“一证快赔”创新服务,对仅仅17分钟便已结案连声赞叹。

### >>践行承诺 平安产险打造服务新名片

这仅仅是数万平安产险“一证快赔”服务案例的一个缩影。自6月1日在全国范围内正式推出财产险“一证快赔”服务以来,6-9月共结案快赔案件73880笔;万元以下案件平均结案时长从11年的35.69天下降至20.46天,改善幅度达到42.7%;“一天赔

付”的承诺达成率高达97.37%,4-9月快赔案件服务满意度高达95.42%。在得到广大客户高度认可的同时,“一证快赔”也成为平安产险“快易免”服务的新名片。

业内专家表示,财产险理赔一直是业内难点、痛点,险种多、定损难、专业性要求高,通常索赔平均时效接近40天。

“此次推出的‘一证快赔’服务,覆盖了全部的136个财产险险种,只要赔款金额在万元以下,客户填写一张单证并就赔款达成一致,次一工作日内即可结案、通知银行付款。”平安产险财产险理赔负责人吴涛如是说,“我们一直致力于为客户提供化繁为简、乐享平安的金融消费体验,此项服务举措推出以来各项数据显示,客户填写、提交繁琐资料的程序免去后,等待赔付的

时间大大节省,客户满意度显著提高。”

### >>履行责任 彰显平安服务新高度

灾害突发是体现保险价值的重要时刻,更是检验一家保险公司服务态度和服务水平的关键时刻。

8月4日,河北省秦皇岛市一客户家中遭遇暴雨,地板、墙壁受损。平安产险河北分公司接报案后克服路面积水、通行不畅的困难,立即奔赴现场查勘,快速核定损失为4600元。大灾期间,当地理赔服务人员平均每天接到数十笔报案,而此案践行“一证快赔”服务承诺,从接报案到结案,耗时仅为7小时,赢得客户良好赞誉。

今年7-8月全国部分地区连续遭遇暴雨、台风袭击,人民财产

遭受较大损失。面对突增的报案量、恶劣的查勘环境,平安产险第一时间启动大灾应急预案,同时要求各分公司积极使用一证快赔规则加快案件处理,并在后端启用了灵活的复核方案,全力做好理赔服务。

据了解,截止8月31日,平安产险“一证快赔”万元以下案件累计结案3107笔。享受到此服务的客户纷纷表示,平安的理赔速度超乎想象,在灾害期间强大的执行力和温暖的关怀令人赞叹。

### >>持续优化 奠定平安快赔高标准

高质量践行服务承诺源自平安产险持续优化理赔流程及运用创新科技的信念与决心。

据平安产险财产险理赔部负责人吴涛介绍,平安产险一方面

通过简化管理流程和理赔单证,配套快速灵活的核赔规则,进一步推进万元以下案件提速;另一方面通过持续加强对快赔案件的监管管控,依靠超时罚息、时效考核、内部竞赛等措施提升案件品质,有效保证了服务承诺的高达成率。

平安产险表示,后续还将依托自主开发的询价系统升级,定期扩充、更新价格信息库,并尝试配以3G手机等辅助查勘设备,运用创新科技,压缩作业时间,进一步推进财产险理赔流程的自动化。

“客户的需求是平安所有经营行为的最终导向,”平安产险董事长兼CEO孙建平表示,“我们将持续高标准践行服务承诺,为客户送去更便捷、更简单的金融生活。” (莫思思)

# 平安集团与产险获殊荣

## 分获“卓越竞争力金融控股集团”和“创新服务保险公司”奖

近日,2012中国企业竞争力年会在北京举行,许多知名企业家与国内知名专家、学者齐聚一堂共议中国经济未来发展之路。平安集团及旗下平安产险凭借金融创新和风险控制方面的卓越成就,分别获得“2012卓越竞争力金融控股集团”和“2012卓越竞争力创新服务保险公司”大奖。

当晚的颁奖典礼中,中国平安凭借卓越的金融创新和风险控制能力,一举斩获“2012卓越竞争力金融控股集团”大奖。该奖项的评选旨在树立以“金融创新和风险控制”为主要行业驱动力的新标杆,表彰为推动金融业改革进步做出卓越贡献的企业。

据悉,中国平安近年来坚持以打造“一个客户、一个账户、多个产品、一站式服务”的综合金融

服务模式为目标,围绕“专业,让生活更简单”的新型金融业客户体验,积极探索金融业对现代科技的创新运用。作为中国金融保险行业中第一家引入外资的企业,中国平安拥有完善的治理架构,国际化、专业化的管理团队。遵循“集团控股、分业经营、分业监管、整体上市”的管理模式,在一致的战略、统一的品牌和文化基础上,确保集团整体朝着共同的目标前进。并利用综合金融服务平台优势,为客户提供专业化、标准化、全方位的金融理财服务。此外,平安还通过业界首创的客户服务节及万里通、一账通等创新的服务模式,为客户提供增值服务。

此外,平安产险亦凭借其在服务创新上的不断努力和简单快捷、一证快赔等一系列独具特色

服务举措,成功收获“2012卓越竞争力创新服务保险公司”奖项。自2009年在业内率先提出服务承诺以来,平安产险不断升级服务标准和内容。2012年,平安产险针对广大消费者最关心的车险理赔难等问题,再度升级“快易免”服务,包括首次改变传统理赔流程,实行“先赔付,再修车”、首次承诺“从报案到赔款的全流程时间”、首次推出人伤案件“省心调解”服务、人伤案件“贴心在线”服务。

除了持续升级“快易免”服务外,平安产险还凭借强大的IT实力,在行业内首次为全国快赔合作厂开通维修确认平台。首家推出的“上门代收理赔资料”服务已实现了全国县域及以上区域全覆盖。此外,平安产险业内首家推出人伤陪同调解服务项目,进一步

巩固了在人伤理赔领域的领先地位。平安产险董事长兼CEO孙建平表示,“以客户为导向”、“专业经营、服务领先”是平安产险的发展战略。未来,平安产险将继续致力于流程与服务的创新,大力倡导和打造全员服务、用心服务文化。

据了解,中国企业竞争力年会由中国社会科学院与《中国经营报》联合举办,是国内唯一将理论研究与实践相结合的经济类论坛。本届年会设置2012卓越表现奖、2012卓越竞争力金融机构等奖项。“卓越竞争力金融机构评选”独立评选活动,依托中国社会科学院的竞争力分析模型,以净资产、净利润、净资产利润率、总资产贡献率等指标剖析中国金融企业的竞争力水平。 (莫思思)

## 提高服务水平 太平财险在行动

为了让广大保险消费者切实感受到太平财险诚信经营,提升服务的诚意,太平财险威海中支利用此次集中宣传的机会,规范理赔服务,提升人员素质,公示服务承诺,追踪服务质量,得到了广大客户的一致好评。

第一,提升现场理赔服务水平。公司制定查勘定损人员标准化制度规范“三大服务原则”:即:关心服务原则,耐心服务原则,专业化服务原则。

第二,提高现场查勘服务时效。公司要求公估及查勘员在接到报案后做到“三个第一时间”。即:接到调度后,第一时间(3分钟内)与客户取得联系,确定到达第一现场的具体方位,案件最新进展;在到达现场路途途中若遇不能抗拒的力量而无法及时到达现场,第一时间将查勘员目前的状态告知客户,避免客户着急;到达现场后,第一时间安抚客户,说明保险公司查勘人员的来意,查勘完毕,告诉客户下一步的处理流程,并对客户进行一次性索赔指引。

第三,加快赔案流程及赔付速度。一是VIP客户万元以下资料齐全,1天赔付。自柜台收到客户提供的理赔资料并认定相关理赔资料真实、齐整、完备,双方对资料以及损失金额均无异议后,在8个工作日内完成赔付。二是千元以下人伤案件快速理赔。对调解金额1000元以下(含)人伤案件,被保险人只需提供驾驶证、行驶证、协议书、赔偿凭条即可索赔。

第四,加强对服务承诺执行情况的监督检查。具体包括:一是通过新契约回访、车险调度60分钟回访和车险结案回访等形式对服务质量进行检查。二是聘请第三方检查机构模拟客户进行现场抽测,检查各辖区机构服务人员服务承诺的执行情况。三是建立总经理接待日制度,对投诉、抱怨、有意见和建议的客户进行接待并给于解决。

(太平财产保险威海中支)

威海保险协会

# 组织开展车险理赔查勘模拟测评

2012年10月18日,威海市保险行业协会根据山东保监局《关于开展理赔查勘模拟测评工作的通知》精神,在烟台分局指导下对全市19家财产保险公司机动车辆理赔服务质量进行了现场测评。

本次测评,大部分公司客服能够快速连线、记录案情、提示客户现场注意事项,并及时进行调度。大部分公司查勘员均能在10分钟以内主动联系客户,并告知客户到达现场时间,查勘员到场时间小于30分钟的公司有16家,占有公司比例达到84%,查勘员平均到场时间为28分钟,基本符合烟台保监局《机动车保险理赔服务标准指引(试

行)》的标准。其中平安财险、人保财险、中华联合到场用时最短,分别为7分钟、11分钟、11分钟,列前三位。现场测评,除一家财险公司查勘员外,都持有统一颁发的上岗证,并按要求佩戴胸前;除一家财险公司外所有查勘车辆均有明显标识,可以有效辨认;另有一家公司委托公估公司查勘,车辆也有公估公司标识。

为保证此次测评、测试工作顺利实施,模拟测评前,协会制定了《威海市保险行业协会开展车险理赔查勘模拟测评工作方案》,设定了《威海市机动车辆保险理赔服务质量现场测评记录表》和测评流程图;选择交通比较发达、场地比较宽敞,标志物

比较清晰、距离市区比较近且相对较集中的威海公园(会展中心A楼南门公路)作为测评地点;在山东大学威海分校大学生中选拔了10名优秀人员作为测评人员,并进行集中培训,逐项解释、逐个解答,特别强调了保密性、公平性、使每个测评人员都能掌握测评技巧。

测评期间,测评人员分成5个组,分别由测试组向各公司模拟报案,然后测试组就各公司客服服务态度、查勘员与客户联系时间、查勘员到场时效、查勘员持证等多项内容进行测评,并详细记录汇总,协会肖洪冰秘书长与烟台分局监管科刘阳等亲临现场督查。测评结束后,协会及

时将测评结果报送至山东保监局、烟台保监局,并在威海保险信息网上予以公示。这次较大规模的车险理赔查勘模拟测评工作,必将督促威海市产险公司努力提高理赔服务效率和质量,切实保障保险消费者的合法权益,大力推动保险业持续健康发展。

(威海市保险行业协会)



# 文登市保险行业自律协调工作委员会正式成立

11月15日,为搞好行业自律,提高服务水平,文登市保险行业自律协调工作委员会成立大会在昆崂酒店二楼一号会议室隆重召开。市政府董晓阳常务副市长,威海市保险行业协会、市金融办领导及全市27家县域保险机构的主要负责人参加了会议。

此次会议确定了委员会工作规程,推选了一名主任,六名

副主任,首届主任由人保财险文登支公司经理曹建胜同志担任。董晓阳常务副市长做了重要讲话,董市长充分肯定了多年来保险业在支持地方经济发展、保障民生、增加就业等方面的重要作用,同时,也指出了保险行业目前存在的问题和不足。他指出:文登市保险行业自律协调工作委员会的成立,是适应当前保险市场发展的需要,是

深化保险体制改革、整顿保险市场秩序、防范经营风险的重要举措,标志着我市保险业走上了自我约束、互相监督、携手共进的自律管理良性轨道。保险是金融领域的一项重要产业,市委、市政府历来高度关注,同时希望自律委员会能够在日后的工作中牢记宗旨,认真履职,积极探索保险业发展的途径和方法,使之成为政府联系保险行业的桥梁

和纽带,成为保险行业间沟通交流的平台,成为我市保险行业沟通交流、互帮互助的温暖之家。

威海市保险行业协会与会负责人充分肯定了成立县市区自律协调工作委员会的重要性、必要性,认真阐述了委员会的定位及任务职责,明确提出了今后努力方向和工作要求。市协会指出,保险行业自律协调工作委员会是建立政府监督、行业自律与保险

公司内部控制三者有机结合的现代保险监管体系的重要步骤。成立这个委员会让大家有了归属感,可以促进互相学习,互相帮助,互促促进,共同提高。

会议最后决定每季度召开一次工作会议,及时了解系统上级和市委、市政府的相关政策,使文登市保险行业真正实现良性、有序、长足地发展。

(威海市保险行业协会)