

车险续保黄金期

如何回避年尾车险促销陷阱

每年年底至春节是车险续保的黄金期,这个时间也是车险市场最“乱花渐欲迷人眼”的时候,是选择在同一家保险公司续保,还是“跳槽”到新的保险公司?这些问题一直困扰着车主。

购买渠道慎重选

在购买车险渠道方面,网销和电销的发展令人眼花缭乱,网销和电销车险更便宜吗?相关人士介绍,大部分都会更便宜些,因为销售省去了中间渠道,15%的销售佣金可以返给消费者。

但是,一定要注意,要通过保险公司全国统一服务热线进行购买,不要轻信陌生的车险代理人所谓的促销。如果投保人选择了送单

上门服务,在接到保险员第一次送保单的时候,一定要认真核对保单信息是否准确,保险条款的内容是否为自己选择的险种,价格是不是和电话确认的一模一样等。在第二次送单时,要记得查看在各种保险凭证上是否盖有保险公司的专用印章,从而避免出现不必要的差错,为日后的理赔带来障碍。

综合考量保险公司

同一款保险产品,规模较小的保险公司可能价格会便宜一些,但通常这些公司的服务网点也较少,服务质量可能也会有所打折。

而大公司理赔标准一般都比较高,理赔过程也比较快,保费也相对较高,不过服务质量有保障。

所以在购买车险时,最好综合考虑一下车险公司的实力、车险的结案率、理赔周期、车辆定损、服务质量等,这样可以更好地选择适合自己的车险公司。

理赔量少续保优惠

车主续保时,保险公司会按照车辆折旧比例不同从而相应地变更投保的保额。当车辆出现全损即报废时,车主将得到全部续保的保额;但当出现部分损失的情况时,车主续保的保额就不再是唯一的赔偿标准了,车主将得到的是更换汽车零部件的等值价格。如果不是按照车辆折旧后的价值续的保,而是按照“新车购置价”续的保,费用要高一些。

很多车主疑问,续保如何才能得到优惠价?据了解,按目前各个保险公司的规定,车辆在前一年的保险期内没有理赔记录或者理赔次数少、数额低的,在第二年续保时一般都能继续享受7折优惠。

以某财险公司为例:假如上一年度车辆未出险,续保时可以享受7折优惠;如果上一年度发生1-2次赔款的车辆,按照基准保费承保(若赔付率低于80%且约定驾驶员的,仍可享受7折优惠);上一年度发生3次赔款的车辆,车险费率在基准保费基础上上浮10%;上一年度发生4次赔款的车辆,车险费率在基准保费基础上上浮20%。

综上所述,如果上一年出险次数少,建议不用更换保险公司,可以享受打折优惠。(李剑华)

从业故事

英大如树 吾当如斯

英大如树,国网是其根,我们若想有所成就,就当像树一样活着,像树一样历经种种终能参天,从而为社会贡献自己的一份力量,这就是我们应当追寻的,我们若要求自己像树一样去经历,就是对我们自己最大的提升与最好的历练。英大如树,国网似根,根已蒂固,深藏沃土,纵横汲取精华雨露,意欲培养财险之参天大树。孕育艰辛,困顿无数,经三载涅槃终破土,历风霜雨露,踏荆棘坎途,破艰难险阻,终能与困难抗争,为命运做主。成则反思反哺,竭力应尽之义务,为草木遮荫,为世人造福。英大如树,吾当如斯,如斯般成长,如斯般顿悟,如斯般经历秋、冬、春、夏无数。秋已近,便当洒下树的种子,深埋入泥土,坚强的承受这份孤独,我们要学会耐得住寂寞,因为这才是刚刚开始,寒冬还未来临。倘若真的无助,还来得及退出,去做一颗草籽,春耕、夏茂、秋成熟,但那仅仅是一颗小草,非吾等毕生所愿追逐。冬已入,便真觉苦楚,这才是苦难的开端,这才是修行的始祖,无枝叶供给营养,饥肠辘辘,无滋润的雨露,饥渴难度,无阳光的沐浴,冰风刺骨。于是乎多了几分彷徨,但已无人清楚,即便再想疯狂的呐喊,依然无人会驻足,只能独自面对,独自克服,从贫瘠的土壤中汲取营养,把冰霜当做雨露,养精以度寒冬,蓄锐以期春的脚步。春,终于来临,吾当不惜一切破土,终能沐浴阳光,终可吸收雨露,终能享受春风之轻拂,终可目睹春回大地时万物的复苏。但我们不能享受安逸,不能忘记这是我们成长的季节,要尽快夯实成长的根基,尽快吸取这精华雨露,尽快的成长以便与苦难抗争,尽快的成熟以面对狂风暴雨的突兀。转瞬即听到夏的脚步,万物被炙烤于这酷暑,花儿萎蔫于烈日下,草儿被烤的枝叶难舒,唯有大树不惧此酷暑,昂然立于烈日当午。虽然烈日当午,车辆发生故障,公司均可以提供免费拖车、送油、搭电、换胎等现场服务。

从业故事

作为一名理财经理,我能深深体会到保险人的苦乐。一边要认真了解各保险公司的条款,一边还要与形形色色的客户打交道,但准备的再充分,还是会有许多意想不到的事情出现,或者说出现许多误会。只是面对误会,我们保险人该坚持怎样的立场呢,是仅仅客套一番走走走过场,还是牢牢记住守信用重服务的理念,多付出一点耐心和宽容呢。其实有的时候,如果我们服务能够再周到一点,不但会消除误会,还会转化成巨大的商机。

我刚接到了一个客户的电话,是一个大姐打来的。几个月前,她在我这里购买了十万元的险种,记得当时她在看了保险单后还很满意,一个劲儿的对我说

信用的坚持

谢谢。可今天她的态度很不友好,直截了当的说要退保。我耐心地劝说,现在退保损失很大,并重申了该险种的保险覆盖范围以及到期收益,希望她继续投保。但大姐根本不听,坚持退保,并提出明天早上上一上班就办理退保手续,不仅如此,她还提了一个很苛刻的要求,让第二天休班的我,冒着酷暑,在离家很远的一座立交桥等她,然后打车带着她去退保。我想到曾经对客户的承诺,便把心一横,答应了下来。

第二天,我准时到达,汗流浹背的等了二十分钟她才到。然后我们一起打车去保险公司,大姐从头到尾都黑着脸,一直到我协助她填写了退保申请后,她也没有一声谢谢,临走时我拿出钱让

大姐打车走,但是大姐坚持让我先把她送回家。事后我想到自己态度这么好却落了个下场,便委屈的哭了起来。

此后几天,一想到这件事情我就十分不高兴。又过了一个多月大姐突然打来电话,我听到大姐热情洋溢地笑声,她真诚地向我道歉,说自己被朋友误导了。

原来,她刚从国外回来,不太了解国内的保险,经由我购买了保险后,朋友却说,她被理财经理给骗了,理财经理按回扣高低给客户保险。所以她立刻要求退保,她不能被人侮辱了智商,她“折腾”我也是认为只有这样做才能惩罚我。但是,在办理过程中,她看到了我的真诚,她感动了,也认识到了自己的错误。她说,她研究

过那份保单,是份不错的保障,而我则是一名尽职尽责的保险从业人员。即使在美国,我的服务也是一流的。

更让我意想不到的是,随后她拿出了一百万要给全家都在中国买一份保险。至于险种,她就全权委托给我了。那一刻,我深切地感受到了被人尊重的幸福。

谁能想到,我的成功竟然源自一次误会,直到今天我都有些庆幸。一份对诚信与服务的坚持竟然可以获得如此大的成功。所以今天我常常对新来的员工说,不要被眼前利益所蒙蔽,要向前看,当你为这个行业带来一份正能量的时候,最大的受益人往往是你自己。

(密红伟)

险界拾贝

一张被遗忘的保单

我刚出差回来,就听说朋友大刘突发性脑溢血住院了,且病情十分危重,入院抢救至今已经十多天了仍昏迷不醒。

在医院,他家人见了我哭的泣不成声,悲痛欲绝。大刘的母亲说,“在医院每天的花费都不下5000元,我们家怎能负担得起这么高昂的医疗费,现在已经花五六万了,大刘还没有一点起色,今天医院又催着交款,我上哪再去借钱呀。”

我和大刘在一个单位共事多年,我十分了解他的状况。大刘的爱人没有工作,孩子上私立学校花费又高,只有大刘一个人上班。两年前大刘借钱理财,不到半

年,就炒股赔了好几万。今天他又患上重疾,这可真是屋漏偏逢连夜雨。然而此时,我只能安慰大刘的母亲和爱人,让她们别着急,办法总会有的。

回到家,我也很发愁。老婆直言:“这钱上哪借呢?如今有点钱的人家买房的买房,买车的买车,都挺紧张的。再说,借给治病的,借钱者明显无偿还能力,谁又会去填这个无底洞?”谁说不是。莫言人情薄,将心来比心,吗!

晚上,我躺在床上翻来覆去睡不着,就披着衣服去书房看几天积压下的报纸。突然,看到报上的一幅保险广告,我一下子想起来了,大刘不是有张保险单吗?那

是10年前在单位,还是我劝大刘参加的保险。为这事他爱人还经常埋怨他说“自己壮得像牛犊子似的,那点工资还不够家里日常开销呢,还装富买什么保险?”

第二天,我兴致勃勃地先跑到医院,急不可耐的将保单的事告诉了大刘的爱人与母亲,我看到她俩紧锁的眉头释放出了希望之光。然后我又赶往保险公司。

一周后,当保险公司的工作人员将8万元理赔款送到医院时,大刘的爱人激动得热泪盈眶。她连声地说:“我真是忙昏了头,把保单这事都给忘了,太谢谢保险公司了,这可是救命钱啊。”一个月后,大刘竟然一瘸一拐奇迹般

地出院了。那天我开车接他,他结结巴巴地说:“李哥,真的感……感谢你了。”

我说:“真要感谢,也得感谢保险公司,感谢他们及时的理赔和优质的服务,但更该感谢的人其实还是你自个儿,是你主意正、有远见,如果不是当初你不顾家人的极力反对硬是签下了那张人寿保单,今天保险公司也爱莫能助了,正是你当初坚决买保险的态度与决定,关键时刻才成了你大难不死、绝处逢生的“救命稻草”。

他激动得半天说不出话来,此时我看到他得意的笑容。

(李亚伟)

保险特色服务

推介之③

你投保我用心

特色理赔成就英大黄金品质

英大泰和财产保险股份有限公司是经中国保监会批准,由英大国际控股集团(有限公司)等27家国有大型骨干企业发起设立的全国性股份制财产保险公司,注册资本金21亿元,总部设在北京,于2008年10月28日获准开业。

英大泰和财产保险股份有限公司山东分公司于2010年5月11日正式成立。公司现有三级分支机构十三家,分别遍布山东13个市级城市。济南中心支公司是山东分公司所辖分支机构中最大的一家。2013年4月1日,英大财险济南中心支公司(前身英大财险山东分公司营业部)获山东保监局开业批准。自2010年5月山东分公司营业部成立至今由最初的年保费规模千万元的公司成长为如今能承载保费任务近亿元的成熟公司,业务实现了跨越式的突破,且成立首年即实现了盈利。

随着产险市场竞争的日益激

烈,单纯的价格战已经不再是赢得客户的主要有效手段,服务质量成为客户竞争的重要砝码,随着产险市场的日益成熟,这种服务质量的竞争日益重要。为客户提供360度的全方位服务一直是我们的追求的目标,如何在激烈的险海中打赢这场服务战,是我们一直努力的方向。“你投保,我用心”成为英大财险济南中支客户服务常态化的战略口号。

在理赔服务方面,英大财险始终坚持,方便客户,创新经营,公司建设了车险微信投保平台并与2014年5月28日正式上线,客户可以通过关注公司微信服务号:英大泰和财险(微信号:eydpic)的方式轻松投保;同时英大财险济南中心支公司通过微信平台向客户提供自助查勘、道路救援、理赔查询、违章查询、车辆养护知识、俱乐部自驾游活动等贴心便民服务。

为提高理赔效率,济南中支

对损失金额5000元以下无人伤事故,客户报案后可通过英大财险微信平台以及App软件自助拍摄现场照片,零等待,实现自助定损。损失确定之后,案件资料齐全并达成赔付协议的案件当日支付。同时本着对当事人负责的态度,对于小额人伤案件采取现场调解方式,积极主动化解各方当事人的矛盾和民事纠纷,情形较复杂的人伤案件协助客户采取诉前调解或庭前调解方式为各方当事人排忧解难,使客户不仅获得了合理的赔偿,还解除了当事人心理上的困扰,发挥了“保险稳定器”的作用。

一直以来“顾客就是上帝”这句话被奉为各行各业的开展服务的至高标准。但是如何把顾客当做上帝,却是仁者见仁智者见智。

英大财险积极为客户提供增值服务,加强客户与公司的连接纽带。

1.非道路交通事故免费救援
凡在英大财险投保车损险的客户,车辆发生故障,公司均可以提供免费拖车、送油、搭电、换胎等现场服务。

2.高效索赔,便利先行
在合作汽修店维修的故障车辆,由公司定损人员与4S店接待人员定损时现场收集索赔资料,无需客户修车完后再向保险公司提供资料。

国内保险业作为20世纪的新兴产业,还没有被人们所完全了解。如何消除顾客对保险业的疑惑是我们首先要解决的问题。只有完全站在顾客的角度,才能全方位了解顾客的心态,才能顺畅的沟通客户,才能真正全面为客户服务。因此换位思考,用心服务成为英大财险济南中支开展客户服务的根本出发点,相信在这种理念下,保险事业才能真正从广度和深度上越走越远。

(冯伟英)