

第三届河北保险业口碑榜入围企业风采展

中国人保寿险河北省分公司

人民保险服务人民 为客户寻找赔付理由

中国人民人寿保险股份有限公司河北省分公司(以下简称“中国人保寿险河北省分公司”)是中国人保寿险的分支机构。全省设有地市公司11家,在156个县(市、区)设有销售机构和服务网点,拥有2.5万余名寿险销售人员,为客户提供包括柜面、电话、互联网、移动APP及客户端等多种保险服务体验。我公司曾先后被河北省服务质量评选委员会和河北省质量技术监督局评为“年度河北省服务品牌”;被河北省人民政府授予“金融稳定奖”;荣获“河北网友最信赖的保险品牌”等称号。

中国人保寿险河北省分公司秉承“人民保险,服务人民”的服务宗旨,坚持以“同生共荣”为核心的企业文化内涵。同生即以人民保险为生、以人保寿险为生、以河北人保寿险为生;共荣即以公司为家为荣、以爱岗敬业为荣、以创造价值为荣。

中国人保寿险河北省分公司坚持推进“以客户为中心,为服务理念”,每年一度的5·18客户节,以“倾听您的心声,服务您的需求”为主题,以“践行人保寿险公益之心,延伸重疾理赔服务”



中国人保寿险 深入学习贯彻党的十九大精神 河北省分公司党委

务推广公司微信服务平台和服务质量提升活动为主要内容,全面开展客户节活动。在现在大数据发展时代,我公司提倡科技创新,利用互联网、智能手机、e动神州电子商务平台,已实现销售人员移动展业、网上交费、微信保全等业务,客户投保、交纳续期保费、办理保全业务更方便、更快捷。我公司一直秉承客观公正、高速高效的处理原则,坚持“为客户寻找赔付理由”的指导思想,实行小额理赔服务“实时到账”简单化,2000元以下的理赔案件可以实时到账,竭力提升客户理赔服务体验。公司24小时人工接听客服热线是4008895518,全天候全方位受理客户咨询和投诉,接受社会各层级的监督,以便公司不断提高服务水平和能力。

中国人保寿险河北省分公司要做人民满意的保险企业,要为社会经济发展做更好地服务。我们将朝着知识专业化、技能专业化、管理专业化、前端销售电子化、后端支持网络化、综合管理体系化的宏伟目标前进,加快“百年基业、百县振兴、百亿目标”的建设步伐,为实现“价值保费系统前三、市场份额前三、经营效益系统前三”的愿景目标努力奋斗。



第三届河北保险业口碑榜入围企业风采展

# 10 承诺

## 新华保险 客户服务十大

- 一、专门门店在身边  
千余家新华保险客服中心伴您身边,畅享基础服务,乐享风险管理,满足您的全方位需求。
- 二、实时响应全天候  
95567客服电话、微信、手机APP、网站,互联互通,智能高效,轻松体验。
- 三、投保便捷更安全  
投保快速便捷,录信息、交保费、签保单10分钟即可完成,短信提醒全程陪伴。
- 四、预约回访更贴心  
投保成功后,多个预约时间段可供选择,主动回访提示保单权益。
- 五、保全服务更简单  
提供满期、电话、地址等60余项保全服务,特定业务可通过手机APP、网站、E保通等多渠道办理,便捷尊享保单权益。
- 六、小额理赔更及时  
5000元以下小额个人客户赔案,1小时内知晓结果;一般赔案2日内知晓结果,复杂疑难赔案30日内知晓结果。
- 七、理赔超预期补偿  
个人客户赔案超过30日仍未告知结果的,每超期一日支付一日的利息补偿。
- 八、寻找理由主动赔  
主动为客户寻找赔付理由,定期拜访关心健康,突发事件主动寻访客户,紧急医疗预付理赔金。
- 九、投诉畅通快响应  
电话、网络、信件、来访多渠道受理投诉,第一时间响应,10个工作日内作出答复。
- 十、合规销售守诚信  
详细讲解投保提示和条款内容,主动提示保险产品特点和风险,消费安心,投保放心。

新华保险发布2017年十大理赔案例

继发布《2017年度理赔责任年报》之后,新华保险于3月13日正式发布了2017年十大理赔案例。入选案例包括重疾赔付、远程鉴定、海外服务等赔案,体现了新华保险在回归保险本源、提升客户体验等方面的最新成果,诠释了公司“快理赔、优服务”的服务品牌内涵。

作为一家大力发展保障型业务的寿险公司,新华保险近年先后推出了全媒体服务云平台、理赔远程鉴定、新契约电子签名、智能核保、掌上新华移动支付和移动保全、3.0代客户服务中心和自助服务终端、移动互联网客户服务节等一系列创新服务项目,有效提升了理赔能力和服务专业化水平。

《新华保险2017年度理赔责任年报》显示,2017年公司共给付理赔金65.01亿元,同比提升28.11%;理赔件数132.7万件,同比提升41.83%,理赔获赔率达97.8%,同时理赔时效也由2.1天降低至1.21天,提速42.86%。在保监会组织的2017年保险公司服务评价中,新华保险获得AA级年度最高评级。