

宁波人保: 为您打造家人般的呵护



作为宁波保险市场规模最大、知名度最高的财险公司,中国人保财险宁波市分公司始终把服务作为公司发展的核心竞争力,秉承“以市场为导向,以客户为中心”的经营宗旨,始终把自己作为“社会人”,坚持为保险消费者提供优质的保险服务。

让客户满意是我们的心声

宁波人保持续推进服务标准化建设,制定了一系列规章制度作为基础和保障。同时为深化落实服务标准化建设进行常态化监督工作,公司采取了神秘人服务测评、柜面质检视频监控、组织现场暗访检查等层出不穷的形式,不断从根本上提升营业厅服务标准化水平,力求给广大客户最优质的服务、家人般的温暖。

保护消费者权益是我们的责任

保护保险消费者权益是社会各界的期望,本着以人为本的原则,2010年宁波人保成立了被保险人利益保护服务工作站,发挥着投诉预警处理、信访投诉处理、服务监督和考评、保险知识宣传和教育等职能。服务站专门配备了2名专职工作人员和33名基层服务站联络员,实现及时转办、及时回访、及时归档,使我们客户的保险权益有了切实贴心的保障。

“多、快、好、省”:宁波人保打造最优理赔服务

保险易、理赔难,是人们对保险行业的第一印象,“难”在哪里?高峰期报案电话难打?出险时查勘员来得慢?最基本的问题体现着客户最直接的需求。针对车险,宁波人保公司提出“多、快、好、省”的服务宗旨。

“多”

人保承诺全国通赔,宁波人保共有理赔人员接近300人,车险查勘定损行业持证上岗率达到了100%,共有专属查勘车辆150台,公司对所有的查勘车辆安装了GPS定位系统,提高了查勘车辆管理的科学性和有效性。

“快”

承诺车险案件极速理赔:现场完成从出险查勘到通知财务部门向被保险人账户支付赔款的全流程服务,同时承诺车险万元以下案件1小时通知赔付,5万元以下案件1天通知赔付以及人伤案件小额快速处理等。

勇担社会责任是我们对家乡的承诺

作为全国首个保险创新综合示范区,宁波市把探索建立巨灾保险制度作为完善灾害救助体系、转变政府职能、创新社会治理的重要途径。作为保险行业的领军人物,承担社会责任是宁波人保义不容辞的使命,11月6日,宁波市民政局与宁波人保财险公司签署了公共巨灾保险合同,标志着巨灾保险制度在我市正式落地。

心系公益事业是我们对人保精神的传承

作为保险行业的翘楚,宁波人保还积极履行社会公益,体现保险公司的社会责任感。2014年公司成立六十五周年之际,推出了“2014中国人民保险助学公益行”活动,选取了两家典型性的学校,购买了运动服、运动器材等赠送给学校学生。物品虽小、意义无限。公司还将利用微信平台,开辟公益活动栏目。

“好”

构筑“特色化”理赔服务流程体系,组建专业化人伤理赔服务团队,在宁波市全辖23个交警大(中)队的服务网点进行挂牌,公司人伤案件调解成功率为80%以上。开辟小额案件快速处理绿色通道。

“省”

为了方便客户,节省客户的时间,宁波人保公司推出多项人性化服务举措。如客户可以通过微信、微博或QQ上传照片、单证等索赔资料进行赔案咨询;免费上门收取理赔单证服务、一张纸理赔等服务。

“积”动人心 “微”力十足 宁波人保财险客户俱乐部 微信服务平台邀您参与

“喂,是人保公司吗?我有5000积分,能换啥?”来自四川的陈先生向宁波人保财险公司95518专线打来电话,诸如此类“积分查询”、“礼品兑换”或者是“车主服务”的咨询电话人保95518专线一天要接上好几十个。“这都源于我们今年推出了‘宁波人保之友’客户俱乐部微信服务平台。”宁波人保一位周姓服务专员如是解释。

人保客户俱乐部微信服务平台是2014年宁波人保为了提升客户体验值,满足e时代差异化服务举措所特别设计开发的多功能、全方位、一体化微信服务平台。截至10月底,共有7134人绑定注册成为人保之友俱乐部会员,10039人关注“宁波人保之友”微信。这一创新之举有效推动了宁波市分公司私家车客户电话信息收集和车险优质客户的维系工作,增强了客户黏性和人保客户服务品牌的覆盖面和影响力,一举成为宁波人保客户服务的新阵地。

这一微信服务平台由“我的账户”、“会员专区”、“洗车网点”等三大版块和“积分商城”、“服务预约”、“自助报案”等十项特色服务构成,通过该平台个人车险客户能一键查询车辆信息、理赔信息,办理新车车牌变更和理赔案件注销,进行自助报案,还可查询人保公司推出的车辆清洗服务相关网点信息等。

2014年7月,“宁波人保之友”微信积分商城正式上线,这意味着保险服务开启了网络新纪元,客户通过微信平台使用车牌号和身份证号码进行注册后,即可得到相应会员级别和会员积分,会员可用会员积分在积分商城上兑换心仪的精美礼品或车主服务。

人保财险宁波市分公司相关人士表示,今后,微信功能还将延伸至单证自助上传和小额保险自助购买,从真正意义上实现对客户全天候、低成本、高效率、自助式服务。



功能一

多图资讯推送和会员增值服务预约

客户节活动期间,微信平台推出了“客户节会员注册有礼”、“写评价拿奖品”等一系列客户关怀信息和服务性活动信息,引起了客户的广泛关注。其会员增值服务预约功能,VIP会员可通过“会员专区-服务预约”,享受酒后代驾和代办年检服务。

功能二:

会员专区积分商城服务

网上积分商城开通后,所有成功注册“宁波人保之友”的人保之友俱乐部会员均可通过“会员专区-积分商城”平台查询名下积分值,自助兑换礼品和相关服务。会员积分可通过所缴纳的保费折算、参与俱乐部活动、参与人保调查等活动积攒。

功能三:

自助查询和办理相关业务

客户可通过“宁波人保之友”微信平台一键查询车辆信息、保单信息和理赔记录。对于当年是新车的,可以通过微信办理新车车牌变更,也可提交理赔案件注销。对于简单案子,还可通过微信自助报案。

