

为车险理赔插上“智慧”的翅膀,为贫困户开通投保绿色通道,将蔬菜大棚上保险……近年来,这些与百姓财产安全、健康安全、生产安全息息相关的

新产品、新服务,让越来越多的人对财险十堰分公司客户提高了获得感和满意度。这些新服务的推出,是人民财险十堰分公司对服务品质的不断追求,积极履行

社会责任的见证。作为十堰保险业的开拓者和领航者,人民财险十堰分公司始终秉承“人民保险 服务人民”的历史使命,为十堰地方经济建设提供强大的保险

科技赋能 理赔提速

让服务更有速度

车险业务是人民财险的主业务之一,也是人民财险十堰分公司创新服务的焦点。近年来,为解决传统车险理赔的“痛点”,进一步

案,王先生在当天就收到了赔款,他对此次服务费不拖欠。

这样的案例只是人民财险十堰分公司开通在线理赔服务后获得好评的一个缩影,是16项车险理赔服务便民举措的具体落实。为了不断提升客户满意度,2018年,人民财险十堰分公司以客户为中心,改进升级理赔服务举措,针对单证多、流程长、索赔困难等理赔难点,推行“网上办、方便办”,针对事故处理环节多、协调难、往返奔波等理赔痛点,推行“一站办、快捷办”,创新开展了理赔“心”服务,理赔夜市、警保联动、雷贯行动等活动,借助集团公司数字化理赔工作的推进工作,人民财险十堰分公司还立足实际,让客户享受到更专业的理赔服务,为客户提供“更快、更高、更好”的“人保理赔”“心服务”,真正实现理赔服务更便捷。

救助为民 雪中送炭

让服务更有温度

去年12月22日,中国人民财产保险股份有限公司武汉市95518客服中心接到被保险人十堰市张湾区人民政府扶贫开发办公室报案,称张湾区黄龙岗镇石村两户精准扶贫户家中死亡,接到报案后,人民财险十堰分公司领导高度重视,立即安排4名理赔查勘员赶往现场处理案件。

分公司的理赔速度和贴心服务十分感激。

此案中的保单系张湾区人民政府扶贫开发办公室与人民财险十堰分公司共同合作的政府救助保险项目,受益群众为辖区内1万4千余名贫困户,据统计,自2018年6月29日该公司开展的政府救助保险生效以来,已累计为数千户贫困户家庭支付保险金额53万余元,为保障民生安全、社会和谐作出了贡献。为共建风控模式,人民财险十堰分公司在强化政企合作模式的基础上,大胆创新服务,造福城乡。2018年,公司创新参与社会综合治理模式,其中,与郧阳区政府共建风控体系取得初步成效,郧阳区15个乡镇,341个村的风险防控体系实现全覆盖。风控体系共建模式被国家防灾减灾中心列为专项课题。

助力扶贫 简化办理

让服务更有高度

今年1月31日,人民财险十堰分公司95518热线接到来自张湾区西沟乡岳竹村魏先生的报案,称村中的大棚因前日突降暴雪坍塌,估损约50000元。

是中药材,系今年相关部门与政府合作的扶贫帮扶项目。该案件中的服务只是人民财险十堰分公司围绕乡村振兴战略,强化“三农”责任担当,主动对接各县(市、区),创新推出“一县一品”特色农业保险之一。2018年,该公司为辖区内所有建档立卡贫困户养殖的猪、牛、羊提供保险保障;在全国率先开办了农作物种植成本保险,提供风险保障;为全市7.5万亩烟叶种植提供风险保障;开办了野生动物大熊猫保险、食用菌保险、柑橘保险等地方特色产品保险。

接到报案后,人民财险十堰分公司核对保单,确认此案件是2019年初十堰市张湾区人民政府扶贫开发办公室与人民财险十堰分公司对张湾区蔬菜大棚的财产综合险,参保内容系张湾区汉江路街办、红卫街办、花果街办、西沟乡、柏林镇、黄龙岗、方滩乡、西城经济开发区的所有在名单内的大棚主体的安全保证。在确认保单后,冒着道路结冰的危险,公司派出理赔查勘员,经实地调查核实,总计有7户农户的15个大棚受灾。

据统计,人民财险十堰分公司全年用于“扶贫帮困”的资金达百余万元,其中仅现金捐赠达30万元,为打赢脱贫攻坚战贡献了力量。该公司勇担国企责任,履行社会职责,再次荣获省级、市级“文明单位”“守合同重信用企业”“消费者满意保险机构”“服务经济突出贡献金融单位”等称号。

每一次创新都凝聚着人保人的一份守护之情,一颗责任心。在服务社会、服务民生的道路上,人民财险十堰分公司还将不断立足市情,创新服务,走得更快。



2018年12月31日,人民财险十堰分公司主要负责人深入张湾区方滩乡文沟村,现场慰问因降雪导致蔬菜大棚大面积致死案件。



2018年12月22日,人民财险十堰分公司查勘员到客户家中处理案件。



2018年9月8日,房县支公司农险部工作人员使用无人机查勘水稻受损现场。



2018年9月30日上午,人保心服务站为非机动车客户免费进行车辆检测。



2018年1月,人保财险十堰分公司查勘员在雪灾现场查勘车辆受损情况。

让服务更有温度和高度

人保财险十堰分公司创新服务工作纪实



2018年9月30日,十堰东高速路口人保心服务站现场。