

服务于心 消保于行

——人保财险十堰市分公司保障用户权益工作侧记

记者毛以国

通讯员汤杨阳



公司开展支部主题党日活动



强国有我青年员工风采

保障消费者权益,服务才是“杀手锏”。随着经济社会的发展和历届“3·15”消费者权益日的宣传,消费者维权意识逐渐增强。作为一家负责任的企业,人保财险十堰市分公司一直以客户满意度为导向,狠抓服务质量提升,致力于打造安心无忧的消费环境,保障每一位消费者的合法权益。

服务有速度——

快赔快处,提升理赔效率

“人保财险的理赔服务真正实现了极速、极致、极简,选择人保很有安全感。”2021年6月12日上午,杨女士在驾车行驶中发生碰撞,导致车辆受损。客户报案后,人保财险十堰市分公司通过爱保科技的线上视频查勘功能,迅速处理。从查勘到结案,仅用时28分钟杨女士就收到赔款。

近年来,人保财险十堰市分公司全面推广“拇指理赔”服务,客户可通过线

上平台进行理赔,公司亦可线上方便快捷、迅速有效地跟进客户需求。“拇指理赔”服务推广以来,公司家庭自用车辆的线上理赔办理率逐年提升;积极开展“互碰快赔”服务,优化索赔流程,简化事故证明,实现责任清晰,客户自行拍摄现场照片即可减免事故证明;为配合车险综合改革,精简家庭自用车理赔流程,加强小额案件快处时效,提供“一千元以下案件、一个报案电话(95518)、一组

事故照片(自助拍摄)、一张银行卡(被保险人账户)、一小时通知赔付”的“极速极简极致”理赔服务。

“客户在线自助理赔”“视频查勘定损”等线上化工具的运用,打破了“报案—等待现场查勘—理赔定损—自行携带发票报销”的传统模式束缚,提升了理赔速度,提高了客户服务体验,增进了客户对人保财险十堰市分公司保险理赔的认可度。



交通安全画宣传片发放仪式



平安义警授旗

办事有温度——

特事特办,服务特殊客户

设置“老年人无障碍服务柜台”,配备急救药箱、老花镜等便民设施……在人保财险十堰市分公司各网点,针对老年人的一系列服务举措让这一群体办事倍感温度。

为切实解决老年人运用智能技术困难,人保财险十堰市分公司持续保留和改进传统金融助方式,不断完善金融基础服务。除上述举措外,

还针对无法通过智能手机提供“健康码”的老人,进行体温测量及台账登记方式进入营业网点;为老年客户提供打印纸质保单等老年人熟悉的传统服务方式,进一步提升老年人的服务感受。

特事特办,让特殊客户办事有温度,这正是人保财险十堰市分公司优化服务的举措之一。近年来,该公司

认真实施“温暖工程”,持续在节假日针对特殊客户开展理赔“心服务”活动。其中,2021年分别在春节、“五一”和“十一”假期开展了“暖医、暖警、暖企”活动,设置线下“温暖驿站”,累计投入理赔人员80余人次,为200余位客户提供服务,让客户体验进一步得到优化,产生良好的社会效应。



3·15 消费者权益日金融宣传

维权有力度——

强化宣传,打造服务标准

“服务无止境,提升服务质量需要不断打造服务标准,延伸服务范围”。围绕消费者权益保护,人保财险十堰市分公司不断深化服务内涵。

公司切实落实开展“金融知识普及月”“金融知识进万家”“争做理性投资者”“争做金融好网民”系列宣传活动,走进社区,普及金融知识。尤其是针对易遭受非法金融活动诈骗侵害的老年人群体,通过讲解典型案例,加强提示和宣传,引导其远离和抵制非法金融活动,不断增强风险识

别和自我保护能力。通过活动宣传,进一步增强了消费者对保险产品和服务的了解,提高了消费者对“存单变保单”的警惕性和风险防范意识。

同时,人保财险十堰市分公司全面推进服务标准化,认真履行销售承保的说明和告知义务,不断完善理赔各环节标准,加强对消费者权益保护工作的组织领导和统筹协调,不断健全公司投诉处理、督办和考核制度。其中,成立消费者权益保护工作委员会,加大投诉处理工作的问责力度,不断规范投诉处理流

程,提升投诉处理时效,减少重复投诉案件,及时妥善解决消费者的合法诉求。

服务至上,满意为先。在市场竞争日益激烈的当下,服务的优势往往也是发展的优势。谁的服务质量好、效率高,谁的发展环境就好、发展活力就强,消费者才会更满意。人保财险十堰市分公司将不断完善消保工作机制,提升服务质量,优化理赔环节,着力为消费者提供简单、方便、快捷、透明的保险理赔服务,朝着“人民群众满意”之路进发。



人保“心”服务理赔服务点