



# “做人民满意保险公司” 人保财险有更大担当



核心提示

中国人民财产保险股份有限公司(以下简称人保财险),前身是1949年10月20日经政务院批准成立的中国人民保险公司。由财政部控股的人保财险是中国保险业杰出代表,是2008年北京奥运会、2010年上海世博会和广州亚运会唯一保险合作伙伴。2003年11月,在香港成功上市,成为内地金融机构海外上市“第一股”;2008年6月,被国际权威评级机构授予内地企业最高信用评级A1级。

洛阳人保财险立足于服务我市经济建设,努力“做人民满意的保险公司”,先后被授予“省级文明单位”、“中国人保城市50强公司”、“洛阳市最具影响力财险公司”、“市民最信赖保险公司”、“市民首选十大保险品牌”、“消费者满意企业”、“诚信单位”、“洛阳市平安建设先进企业”等荣誉称号。

## 1 勇于担当,提升服务科技含量

前天,乔先生的爱车不小心蹭到路边栏杆上,他用手机拍下事故现场,通过“掌上人保”客户端上传至人保财险理赔中心。一个小时后,乔先生就收到保险公司已将定损的300元打入他的银行账户的短信通知。

“科技就是生产力,不服不行!以前,光是等勘查现场就得一个多小时。”乔先生说。

身处新时代适应新形势,洛阳人保财险运用现代科技不断提升保险服务社会的能力和水平。

电话投保和网上投保。客户只需拨打投保专线4001234567,人保财险服务专员就可办好一切投保手续;网上更便捷,登录人保官方网站WWW.e-picc.com.cn,按照提示便可完成网上投保。

开移动出单、上门送单服务先河。为车辆配备电脑、打印机、POS机等设备,在全市首家推出移动出单、上门送单服务,方便各方面客户投保。另外,还在全行业首家推行“掌上人保”,电子查勘员、理赔员自助查勘服

务。

实现从外到内无缝链接。为查勘定损人员配备笔记本电脑、3G上网卡、对讲机,从硬件上保证现场数据及时录入,实现从外(现场)到内(理赔)的直接传递无缝链接。

## 2 善于担当,破解车险理赔难题

在业务发展做大做强的同时,人保财险全力以赴解决车险理赔难等问题。

限时理赔。在全国范围内,对于不涉及人伤、物损的车辆损失赔案,损失金额在万元以下案件,客户单证齐全,1小时内可完成理赔。

不涉及人伤、物损的车险自赔赔案,损失金额在2000元以下,24小时内完成,损失金额在2000元以上(含)5000元以下,48小时内完成。

小额赔案“0手续”赔付。公司

大幅度简化理赔手续,甚至对一些小额赔案实行“零手续”赔付。此外,洛阳人保财险推行当天出险当天赔付服务活动,当天案件处理率达到40%。

适时提供增值、延伸服务。

1.免费救援。特定承保客户全国范围内均可拨打救援服务专线电话享受免费救援服务。

2.“异地出险、就地理赔”。“异地出险、就地理赔”服务网络,为

客户提供更加快速、便捷的“查勘、定损和赔付”服务。

3.理赔跟踪。借助手机短信,客户可掌控理赔全过程。

4.速递理赔。为客户提供速递理赔服务,公司上门收取资料。

5.电话“导航”。电话提供处理流程和案件处理全程指引。

同时,提供洗车优惠、代办车辆年审、酒后代驾、健康关怀、积分兑换商家优惠等多元化服务。

## 3 敢于担当,服务“三农”“一号工程”

近年来,人保财险把“三农”保险列入公司“一号工程”,要求各级公司,站在讲政治的高度,全力配合当地政府,做好“三农”服务工作。

“三农”服务全覆盖。去年底以来,洛阳人保财险投入专项资金600余万元,搞好网点体系的布局和建设,在全市各乡镇和行政村设立“三农”

保险服务网点。

广开“保农”业务。洛阳人保财险积极发挥国有公司的主渠道作用,先后开办了能繁母猪、奶牛、小麦、玉米、水稻、棉花、烟叶、蔬菜大棚、农村房屋保险等业务,提高了农民抵御风险能力。

“送保”入户。全市所属经营机构按照市公司统一安排,利用节假日和

双休日定点定时到大型社区、乡村为

群众提供保险咨询服务。

关注民生、服务民生、保障民生。目前,洛阳人保财险正在按照市委、政府的部署要求,大胆探索,力争为地方经济社会发展提供强有力的保险支持,努力在推动洛阳经济发展和实现富民强市目标工作中作出更大贡献。



王汉有总经理给先进工作者颁奖



洛阳人保参加“3·15”服务咨询活动



诚信服务签名仪式



查勘人员整装待发



洛阳人保在莱影院举办答谢客户联谊活动