



平安车险:承诺不变 服务升级

全国免费救援500万客户

日前,中国平安在北京举行2011年“承诺不变,服务升级”的新闻发布会。3月1日,在中国平安车险率先成功实现1天赔付一周年之际,平安车险服务承诺再升级。平安车险除保证1天赔付外,还将为其VIP客户以及通过新渠道购买商业车险的客户免费提供包括接电、紧急送油、现场抢修在内的多项道路救援服务。

这是中国平安连续第三年发布领先同业标准的车险服务承诺,将为其1009万车险客户带来更多实实在在的方便和实惠。平安同步推出的财商调研,将通过前瞻视角,更全面、充分地发现和析客户需求,助力平安更好地落实综合金融服务,并为客户提供高品质、定位准确的服务承诺。

中国平安产险副总经理史良洵表示,2010年2月2日,平安产险针对广大消费者最关心的保险理赔慢、理赔难以及业务办理不便等问题,将“三天赔付”服务承诺升级为“平安车险,资料齐全,万元以下,一天赔付”。从2010年2月2日至2011年1月31日,符合承诺条件的案件数约534.6万件,占车险同期总体案件数的95.86%,服务承诺达成率为99.86%,平均结案时间为0.269天。2011年首月的案件处理时间



进一步缩短至0.229天(5.5小时内)。在剔除小额快速通道免现场查勘案件后,2010年平安车险第一现场查勘率为82.17%。

经过委托第三方调研,平安产险发现,不管是平安客户还是非平安客户,车主最基本的服务需求仍是尽快理赔,在总共

5464名受访者中,约64%的人希望实现一天赔付。而同期统计的平安车险理赔服务满意度也达到了90.21%。“为此,平安产险仍以‘一天赔付’作为理赔时效承诺,”史良洵在发布会上介绍。

在满足了客户的最基本需求后,平安把目光投向了增值服务。约67%的受访车

主表示,最需要紧急道路救援类服务。平安产险据此推出免费道路救援服务,承诺凡平安车险VIP客户和通过电话、网络购买平安商业车险客户,均可在保单有效期内,免费享受道路救援服务,不限次数。这些救援的服务内容包括接电、紧急送油、紧急加水、更换轮胎、现场抢修、拖车牵引、吊装及困境道路救援。

史良洵表示,在全国范围内,只要是城市中心区100公里以内、一般施救车辆所能通行和到达的区域,平安都将竭诚为车主朋友服务,并将视后续实施情况,逐步扩大免费道路救援客户的范围。据测算,目前能享受免费救援的平安客户约有500万人次。

而免费道路救援项目只是平安车险升级服务中的一项,提升第一现场及时到达率、全程代办理赔、代步车、人伤案件陪同调解、理赔进度跟踪反馈、代收理赔资料、保费免息分期缴纳、人性化关怀等也是平安正在着力研究实施的项目。

2010年,在推出“代步车”服务的上海地区以及实现“网格化车险查勘模式”的深圳地区,平安产险均一举跃居当地市场首位。

首家推出财商指数 助力财富生活规划

中国平安宣布,3月1日正式启动“财富人生 平安相伴”——中国人财富商数调研项目,务求全面展示国人的财富知识、态度、观念、方式及能力,引导国人建立更健康的财富观念,并更有效地规划自身的财富生活。这也是迄今为止首个针对全体国民开展的财富商数调研活动。

据介绍,“财商”一词最早由美国作家兼企业家罗伯特·T·清崎在畅销书《富爸爸穷爸爸》中提出,主要指一个人对财富的认

知、获取和运用的能力。中国人财富商数也主要聚焦在三个维度,即对获取和管理财富相关知识的掌握情况、对财富获取运用的态度以及财富的获取和运用的能力。“目前中国老百姓的财富商数如何?对财富传承有着怎样的看法?”合作机构零点研究咨询集团董事长袁岳希望,调研能基本反映国人在上述三个维度的真实情况。

袁岳指出,与此前主题指数研究侧重财富打理不同,中国人财富商数指数更侧

重对未知的财富态度、知识和能力的探索。“更重要的是,大家都来参与,形成广泛的思考和讨论,也许能形成健康的财富观念。”

2010年12月,随着平安大华基金正式获批,中国平安的综合金融业务架构更臻完善,具备了为消费者提供全方位金融服务的可能。中国平安新闻发言人盛瑞生表示,中国人财富商数调研与产寿险服务承诺的出发点是一致的,平安从客户需求出

发,深入分析、洞察客户的偏好与习惯,“只有更清晰地了解客户的财富认知以及获取、运用的能力,才能更好地研发合适的产品,提供到位的服务。它体现了平安对客户不变的承诺。”

据悉,中国人财富商数指数调研项目即日起至3月底在全国14个城市开展入户调研,5月份将正式对外发布中国首份《中国人财富商数研究报告》。

(洪毕满 史道玲)

平安车险

服务升级了!

中国平安 PINGAN

保险·银行·投资

万元以下,资料齐全

1天赔付

平安车险VIP客户和通过电话、网络
购买平安商业车险客户享有

免费道路救援

免费道路救援包括:接电、紧急送油、紧急加水、更换轮胎、现场抢修、拖车牵引、吊装及拖车救援。(各省市服务内容以当地客户服务中心为准,服务时间:2011年3月1日起,2012年3月1日止,救援车辆适用于10座以下非营业用客车、轿车。)

www.pingan.com

中国平安 平安中国

中国平安-保险代理人 葛优