

以消费者为中心优化服务!

中国人寿安徽省分公司举办2019年服务质量社会监督员座谈会

3月14日,中国人寿安徽省分公司召开了“以消费者为中心优化服务——服务质量社会监督员座谈会”。中国人寿安徽省分公司党委委员、副总经理郑伟,来自监管单位、法律、银行、医院、媒体以及客户代表等社会各界的二十余名服务质量社会监督员,省公司各部门相关负责人出席会议。

□ 史道玲



中国人寿安徽省分公司副总经理郑伟



社会监督员吴瑞卿



社会监督员马燕



社会监督员张凤敏

总保费稳居安徽寿险市场第一

2018年,安徽国寿加快核心业务发展,积极发挥保险功能,创新客户服务方式,服务安徽经济社会建设和百姓保障需求。

当日的座谈会由中国人寿安徽省分公司副总经理郑伟致欢迎辞,他向与会代表介绍了公司2018年的发展状况和2019年的重点工作安排。

在业务发展方面,2018年公司总保费160.88亿元,稳居安徽寿险市场第一位,继续引领行业发展;坚持“保险姓保、回归本源”,保障型产品同比增长43.45%,业务结构持续优化,具有庞大的期交保费和续期保费托底。

在保险理赔方面,不惜赔、不拖赔、不无理拒赔,2018年支付各类理赔保险金31.3万人次,累计金额8.28亿元,同比分别增长28%和8%,为更多人提供了保险补偿。目前理赔平均处理时效1.22天,3000元以下的小额理赔保险金结案后秒付到账。

在参与社会保障体系建设方面,农村小额保险累计为500多万人次提供保险保障;“银龄安康行动”累计为900多万人次的老年群体提供保险保障,累计赔付超过2.5亿元;目前承办的全省大病保险项目有10多个,基本医疗落地合肥长丰、合肥庐江、毫

州谯城,在安徽的承保人口近六百万人;独家中标安庆市城镇职工长期护理保险试点项目,开创长护险安徽第一单的先河。

在定点扶贫方面,全省定点帮扶40个村,正式驻点扶贫干部15人,直接投入扶贫资金100余万元;为全省第7批选派帮扶干部捐赠了三年累计保额达95亿元的保险保障,化解扶贫干部后顾之忧。

在改善服务体验方面,以新单无纸化投保、手机微信回执、理赔等功能为突破口,大力推广国寿e宝e店、智慧柜员机等各类e化服务,柜面平均等候时间大幅缩短,客户满意度得到提升。

在客户服务方面,广泛开展了“要跑700”“国寿客户节”等丰富多彩的客户服务活动,同时将诚信合规贯穿于销售和服务的全过程,注重客户投诉处理的及时性和实效性,自觉维护保险消费者的权益。

在参与公益事业方面,向中国(安徽)第七支驻南苏丹维和警队出征队员捐赠总保额为3800万元的保险保障;联合省老龄办举办2019年“安徽省老年春晚”,受到广泛关注和赞誉;成为“安徽省第十四届运动会”唯一保险宣传品牌。

通过服务提升市场引领力

近年来,安徽国寿以提升客户满意度为目标,践行“成己为人,成人达己;诚实守信,客户至上”的经营服务理念,致力于为客户提供方便、快捷、高效的服务。2018年,公司在安徽省十大服务行业居民满意度调查中,连续6年获得保险业第一名,并4次蝉联居民最满意寿险公司和最佳诚信企业荣誉称号。会上,安徽国寿相关负责人从基础服务、增值服务、投诉服务、科技服务四个方面阐述了公司的客户服务体系。

基础服务高质高效。随着人们需求的变化以及公司业务持续快速增长,安徽国寿注重效能提升,以“新一代智能核保”“全流程电子化出单”“国寿e柜”“微回访”“微回执”等智能运营为推手,不断优化改创业务流程;95519服务电话持续提供7×24小时不间断服务,第一时间为广大客户提供咨询、查询、报案等多项服务。2018年,安徽95519电话接通率

97.35%,服务好评价率99.96%,处呼叫中心行业先进水平。

投诉服务扎实推进。安徽国寿关注客户诉求,强化服务风险管控,积极推进以服务为主导的营销理念,进一步提高客户满意度。例如,安徽国寿各级公司成立了保险消费者事务工作委员会,指导消保工作的开展;建立省、市、县总经理接待日制度。

增值服务丰富多彩。关注客户体验,丰富服务内涵,以客户节、VIP服务体系为主线,打造特色客户服务活动。创新应用科技服务。以科技创新为入口,提高客户服务电子化运用。如,在柜面智能机器人项目的基础上,推出柜面智慧柜员机。客户在智慧柜员机上,可完成保单查询、凭证打印等业务。

2019年,安徽国寿将继续树立以客户为中心,全员、全流程、全周期的“大服务”理念,通过服务拓市场、创价值、树品牌,不断提升公司的市场引领力。

拓宽监督渠道继续做好服务

在交流座谈中,监督员们在对安徽国寿的经营发展、客户服务、社会责任给予充分肯定的同时,也对公司的保险产品、客户服务等提出了一些中肯的意见和建议。

社会监督员赵飞也对保险产品提出了建议。他说,中国人寿的银龄安康保险给老年人提供意外保障起到了很好的效果。中国人寿作为一家实力雄厚的国有保险公司,分支机构遍布全国,安徽国寿可以利用这项优势,向异地学习先进经验,以优化丰富银龄安康保险,为合肥所用。

社会监督员马燕和吴瑞卿则在客户方面出了“金点子”。马燕建议安徽国寿引入第三方评价机构,对安徽国寿的客户服务以及地市分支机构进行打分和考评,结果会更客观和公正。吴瑞卿则建议公司加大对保险营销员的培训与管理,以进一步提升营销员的客户服务水平和能力。

社会监督员王海林说,他曾向保险公司提出过,在大学生医保基础上,增设贫困大学生保险的想法,当时还担心保费低,保险公司不愿意,没想到,安徽国寿首先把学生利益放在第一位,真的承保了。而针对如今出现的医疗纠纷以及发展越来越快的民营医院,王海林建议增加医责险,医院、医生和患者都可以购买。

社会监督员储诚志对商业保险公司参与到基本医疗保障立法方面,以及推动商业保险公司良性参与市场竞争,实现行业可持续发展方面提出了思考。

最后,中国人寿安徽省分公司副总经理郑伟对监督员们提出的建议表示感谢,他表示,安徽国寿将进一步拓宽社会监督渠道,建立多渠道的服务质量监督体系,使公司更好地接受社会各界的广泛监督。同时,安徽国寿也将继续做好保险服务,更好地服务安徽百姓,助力地方经济发展。