

# 以人为本 客户至上

在新华保险成立15周年之际,我谨代表新华保险安徽分公司向全省人民表示真挚的感谢,感谢大家长期以来的支持与关注,我们承诺将以更好的服务来回馈您的信任。“以客户为中心”一直是新华保险发展的DNA。客户是价值之源,只有提供令客户满意的产品和服务,才能真正实现寿险的价值和意义,才能保证公司价值与社会价值。

安徽新华保险正处在发展和变革的关键时期,我们将继续坚持“以人为本,客户至上”的经营理念,将企业责任放在第一位,合规经营,立足长远,搭建平台,推动公司持续、健康、稳健发展,用最感恩的心态和最真诚的服务向社会各界交上一份满意的答卷。

——新华保险安徽分公司负责人: 



## 搭平台 定标准 新华保险启动星级理赔服务认证

2011年,正值公司成立15周年之际,新华保险提出“客户化”经营理念,致力于为客户提供全方位、专业化、个性化的服务,在理赔方面更是提出了“更快、更易、更关怀”的服务口号。借鉴国际通行的酒店业星级管理模式,新华保险开保险行业之先河,首创了“理赔服务星级评定管理体系”。近期,首批参与评定的新华保险190家分公司本部及中支公司将被正式授予星级服务标识。该体系统一了各分支机构的理赔标准,量化了考核评定指标,即:从服务项目、服务质量、服务工具、服务环境和影响评价共5个方面17项标准,并据此将分支机构的理赔服务水平划分为不同的4个星级。经验收评估,安徽分公司下属阜阳、宿州、池州三家中心支公司获得二星理赔服务认证。

借助理赔星级服务建设,新华保险在业内率先实现了全公司理赔服务的标准化、规范化管理,解决了因机构发展不均衡带来的理赔服务参差不齐、难以统一管理的问题。目前,一股客户服务争先创优的高潮正在新华保险全公司内逐渐掀起,各分支机构的客户服务热情空前高涨。



新华保险荣获第八届中国财经风云榜“最受信赖寿险公司”

## 新华保险及时赔付 为生者撑起一片蓝天



2010年8月16日夜晚,家住宿州泗县关镇的张某像往常一样到自家二楼房顶查看装修进度,却万万没有料到,悲剧会在不经意间降临。因为一时疏忽,张某不慎从楼上摔下来,趴倒在地,当场昏迷。家人虽拨打了紧急求救电话,第一时间被送往医院,然而却因头部及腹腔撞击过重,受伤太深,没能从死神手中夺回这条鲜活的生命。张某的生命时钟定格在了2010年8月19日。

张某的离世让家人不堪重负,他们不仅要承受巨大的精神折磨,更加难以面对失去家庭顶梁柱之后步履维艰的生活。此时,他们发现了张某生前在新华保险的一份保单。原来,就在发生意外的两个星期前(2010年8月4日),张某似乎有先见之明地为自己投保了新华保险产品《吉星高照》,保额10万元,意外伤害保险保额为2万元,分二十年缴费,年缴5490元。犹如“及时雨”的保单给这几个

近崩溃的家庭带来了一丝活下去的勇气和希望,他们随即拨打了新华保险客户专线95567报案。公司理赔人员在接到报案后,立即赶赴事发现场及医院,展开现场查看及初步调查,确定被保险人此次出险情况属实,符合公司保险的保障范围,并承诺客户家人在申请资料准备齐全后便可以进行赔付。

然而,张某妻子因为悲伤过度,意志一度消沉,身体也跟着垮了下来,被送进医院住院疗养。疗养期间,新华保险宿州中心支公司理赔人员多次前去客户家询问张某妻子病情,并代表公司前去慰问,尽自己最大可能抚慰客户情绪,为客户排忧解难,帮助其恢复健康。

2011年6月,理赔人员在得知张某妻子情绪已经稳定后,积极与客户取得联系,主动提出帮助准备申请理赔资料。6月21日,所需申请资料准备齐全后,及时作出赔付22994367元的决定,并亲自将全部赔款送至张某妻子手中。在接到理赔款后,张某妻子感动得热泪盈眶,亲自将一面绣着“风险无情,新华有情”的锦旗送到泗县营业区,连称新华保险是“说话算话群众信任的保险公司”。

灾难降临,新华保险除了为离去的人送去同情外,还能为活着的人撑起一片天空,让他们活得更有信心,更有勇气。这正是对新华保险“更快、更易、更关怀”和“以客户为中心”服务理念生动的诠释。

## 新华保险快速理赔 物质精神双重安慰

2011年4月29日,新华保险宿州站中心支公司将年内最大一笔理赔保险金8022万元亲自送到客户家人手中。

2011年4月6日早上,一阵急促的电话铃声在新华保险宿州中心支公司响起,理赔人员接到消息:公司被保险人李某在乘坐大巴车去山西临汾时,不慎在临汾市尧都区尧庙镇大韩村路口与大货车相撞,造成李某当场死亡,交警部门已经对交通事故进行处理。

新华保险接到报案后,第一时间上报分公司总经理室,迅速组成理赔查看小组赴客户家中了解情况。据悉,李某于2011年2月4日投保了新华保险红双喜两全保险,保额为80万元。被保险人既往身体健康,无疾病史。同时,李某还为自己在其他同业公司投保了两份保险。2006年,她在泰康办理一份放心理财终身寿险保险,趸交保费1万元;2010年,又在民生办理了一份富贵盈门两全保险,趸交保费16万元,同业公司调查人员已经接到客户报案电话。

2011年3月16日,李某兴高采烈地带着年幼的女儿去山西游玩,然而天有不测风云,李某和女儿乘坐的大巴在国道108线896公里处(山西临汾市尧庙镇大韩村)与一辆大货车相撞,造成12人死亡,多人受伤。这对无辜的母女也没有幸免于难,因为撞击过度,当场死亡,连与亲人告别的机会也没有便匆匆离世,留下丈夫杨某一一人面

对孤独的人生。丈夫杨某在山西为某煤矿老板,虽然年收入有100万元,家庭生活比较宽裕,但妻子和女儿的突然离世给他造成的精神伤害却让他难以负重。

为进一步了解事故情况,2011年4月12日,新华保险查看人员前往山西省临汾市交通警察支队事故大队调查情况。在警务人员的配合下,新华保险查看人员调阅有关了“3·16临汾市大韩村特大交通事故”相关书证,核实了事故详情与客户报案情况并无二致。结合条款规定,认定被保险人李某意外身故符合条款保险责任之约定。

新华保险理赔人员深知,对于已经濒临崩溃边缘的杨某来说,赔付只能是一种物质补偿,更重要的是如何修补心灵创伤。工作人员在热心指导客户准备相关理赔资料的同时也不忘通过多种途径进行对其心灵辅导,排解心结。2011年4月22日,新华保险在收到杨某递交的索赔申请资料(齐全)后,立刻展开了在系统中立案、上报、审核、审批、结案等一系列工作,并在4月29日顺利结案。

该案的快速结案与新华保险的真诚信服务受到了客户及附近村民一致好评,客户及村民都说:“客户同时投保三家保险产品,新华保险公司是第一个、第一时间把最大一份理赔保险金送到客户手中的公司,让人觉得好温暖,好舒心。”



大爱无疆 回馈社会

新华保险安徽分公司向玉树地震灾区捐款



承诺如新 感动常在

新华保险安徽分公司为客户送温暖