

感知财富脉动 引领理财潮流

## 引领寿险理赔跨入“3G”时代 ——专访阳光人寿安徽分公司总经理余胜昔



机构铺设势如破竹、产品创新屡屡折桂、业务渠道全面启动……作为一家成立仅5年的企业，阳光人寿近几年的发展可谓硕果累累。尤其是去年，在中国寿险行业保费收入出现下滑的情况下，阳光人寿逆势增长，业绩稳居寿险市场前十。如今竞争愈演愈烈的安徽保险市场上，阳光人寿近几年的发展依然稳健高效。那么，阳光人寿如何在业内做出自己的特色？又是如何得到更多老百姓的信赖？记者专访了安徽分公司总经理余胜昔。

记者 邹传科 文/图

### 阳光人寿国内首推“直赔服务”

记者：近年来，有前瞻意识的保险公司都打出了“客服节”策略，令消费者眼花缭乱的客服节中，今年阳光人寿的客服节会带来怎样的惊喜与期待？

余胜昔：今年的客服节主题更加突出，我们将深入贯彻落实中国保监会项主席的讲话精神，坚持做好“抓服务、严监管、防风险、促发展”的工作要求，秉承阳光之道，以“保险就是

阳光”为主题口号，围绕“诚信、关爱、服务”的活动主题，推出客户答谢专场、直赔服务全面启动、诚信服务明星评选、全国专家巡讲、阳光待客之道全面客户服务工程、银保客户特别关爱计划、趣味官网调查和微博活动。此外，阳光人寿保险国内首创的“直赔服务”正式全面推广。

记者：刚刚谈到，今年阳光人寿客服节的一大亮点是国内首推

的“直赔服务”，请详细介绍一下什么是直赔，它有哪些优势？

余胜昔：所谓“直赔服务”，即接到客户理赔报案后，阳光人寿将派遣理赔专员亲自上门服务，针对符合条件的客户，理赔人员可通过3G移动通信技术和阳光特有的“直赔”数据处理平台，进行现场在线申请、系统自动审核、当场结案后即时转账，保证客户在第一时间拿到赔款。

### 引领寿险理赔跨入“3G”时代

记者：1月9日，保监会明确2012年寿险监管重点：治理销售误导。此次“客服节”上，阳光人寿采取了哪些举措来确保自身诚信展业、消费者明白消费？

余胜昔：从服务举措、服务活动等多形式、多角度入手，精心策划了七大主题活动，事无巨细地打造全方位的“客户服务节”，确保自身诚信展业、消费者明白消费，并力争为客户提供更

优质、更周全、更满意的服务。

首先，本届客服节重磅推出“直赔”服务，使阳光人寿客户报案理赔，均可享受理赔人员亲自上门，并通过“阳光直赔”数据处理平台，实现现场在线申请、系统自动审核、当场结案后即时转账的全新“理赔”服务。阳光人寿也引领寿险理赔正式跨入“3G”时代。

其次，当天活动中阳光人寿还发布了销售、承保、保全、理

赔、咨询回访等六类服务承诺。该服务承诺的推出为公司杜绝销售误导、保护消费者合法权益提供了服务的参考标准和监督依据，将促进阳光人寿客户服务质量进一步提升。

再次，在为期3个月的活动期间，公司还精心策划了“关爱生命，呵护成长”全国专家巡讲、“诚信服务，满意100”诚信服务明星评选等一系列丰富多彩的活动。

### 公司的一切价值都来源于客户

记者：“客服节”是保险公司与客户真诚沟通的一座桥梁，贵公司怎样理解“保护消费者利益”对公司合规经营、品牌形象、客户忠诚度等方面产生的影响？

余胜昔：我们一直认为“没有消费者利益就没有企业利益”，所以“保护消费者利益”实际上就是维护企业利益。阳光保险成立之初就树立起“诚

信和关爱”的核心价值观。为此，公司一直高度重视客户关系建设，并确立起“以客户为中心”的经营导向，将之作为提升企业核心竞争力的必要手段，从而引导公司形成“客户导向”的管理模式。

记者：您认为客户选择阳光人寿这一新面孔，是其所倡导的什么理念打动了客户？

余胜昔：“we care”我们关心您！是阳光人寿的客户服务理念，从关注客户心理感受出发，力争在业务流程中的每一个细节都能传递给客户体贴和关爱。公司的一切价值源于客户，没有客户便没有一切。阳光所做的一切是要让客户真实、直接地感受到阳光的温暖与人文关怀，感受到阳光的科技与进步的力量。

### 本报银行、保险曝光台今开通

如果您遭遇金融机构纠纷及难题等  
请拨打0551-5223803

星报讯（记者 邹传科）想贷款先存款，想开户先付费，想提前还贷利息照付……这些看似矛盾的结合体，真真切切地发生在日常生活中。理财产品亏了客户扛，赚了归银行；在银行办理的尊贵白金卡，转眼却变成了保险公司的保险单……这样的情况已是屡见不鲜。面对具有强大“议价能力”的银行、保险，老百姓更多时候只能被动接受。为了更好地为广大读者谋求福祉；为了督促银行、保险业更好地提高服务水平；为了改善我省零售银行市场环境；本报从今日起特设立银行、保险曝光台栏目，本报将通过舆论监督等手段促进行业规范，努力为广大市民营造一个良好的金融环境。

如果您遇到了打着“储蓄”旗号卖保险；如果您遇到了银行滥查个人征信信息；如果您遇到了理财产品肆意夸大收益；如果您遇到了保险过程中



各种不满意的事情……您可以考虑拨打本报曝光台电话0551-5223803投诉，也可以通过本报其他投诉渠道。邮箱：marquis0306@163.com

本报将帮助您解决在银行、保险等金融机构遇到的纠纷及难题等。期间我们将围绕银行服务质量、服务态度，理财产品预期收益率以及购买保险产品的一些常识和误区等等进行真实客观的反映，让更多的消费者维护自己正当的权益，明明白白消费，避免走入消费陷阱。

### 行业快速

### “整贷直发”助力自主创业

日前，邮储安徽省分行与省财政厅、省人力资源与社会保障厅、人民银行合肥中心支行联合开展了小额担保贷款“整贷直发”工作。

据悉，“整贷直发”是小额担保贷款政策框架内的一种新型工作模式，是邮储安徽省分行结合实际，创新落实总行再就业小额担保贷款及国家贴息政策的重要举措，同时也是分行支持地方经济发展、推动实施创业富民工程

的重要抓手。“整贷直发”是专门为广大下岗失业人员和愿意自主创业人员设计的特种贷款业务，针对性很强。符合条件的借款客户向我行借款以后，即享受政府的全额贴息，客户仅需按时还本即可。在保证我行基本利益的同时，最大限度地减轻借款客户的负担，真正成为广大下岗失业人员和自主创业人员再就业的原动力。目前，邮储各地市分行正按着统一部署在推进中。

### “来电即送”感恩回馈在进行

为感谢合肥市新老车主对平安电话车险的支持，也为更多的车主体验电话车险带来的实惠、便捷，安徽平安电话车险推出“来电即送”的体验活动，将更多的优惠回馈给客户。

活动开展期间得到了广大车主朋友的一致认可及好评，为此，平安电话车险特将此活动延迟至2012年6月30日结束，凡是车险6月-7月即将到期且还没投保的私家车主，只要拨打4008-000-000，体验

平安电话车险的超低报价，即可免费获赠车载充电器一台。

凡在活动期间通过平安电话车险投保，可享受“非事故免费道路救援”服务。即保险期内不出现险情，客户也可享受接电服务、紧急送油、紧急加水、更换轮胎等诸多增值服务。

据悉，为了更好地满足车主投保电话车险的实际需求，平安电话车险推出了一系列特色服务。这些服务包括“万元以下、资料齐全、一天赔付”的车险服务承诺等。