

从“烦心事”到“明白账” 人保“五亮”理赔服务在宁夏全面落地



发布会现场。

理赔进度难查询、维修机构难选择、问题反馈无渠道——这些长期困扰车险车主的“烦心事”，如今有了切实可行的解决方案。4月10日，中国人保财险在京正式发布“人保五亮·理赔无忧”服务范式，推出“亮身份、亮过程、亮指南、亮资质、亮评价”五大透明化举措。据悉，该公司已第一时间部署落实，在前期扎实开展两轮实测的基础上，推动“五亮”理赔服务在宁夏全域全面落地，彻底打破车险理赔信息壁垒，让每一笔理赔都成为群众看得懂、信得过的“明白账”。

长期以来，车险理赔领域存在的信息不对称、过程不透明、维修质量难保障、反馈渠道不畅通等问题，既是行业发展的痛点，也是广大车主出险后的操心事。此次人保财险推出的“五亮”理赔服务，精准锚定车主核心诉求，从客户视角出发，将服务全程“亮”在明处，实现全链条透明化、标准化。

据了解，“五亮”服务举措环环相扣、层层递进，全方位破解理赔痛点：“亮身份”要求理赔人员主动出示身份信息，让车主清晰地知晓服务主体；“亮过程”通过实时推送理赔进度，让案件处理每一个节点在手机端一目了然，彻底告别“反复问询”；“亮指南”为车主提供维

修、定损、索赔等全环节清晰指引，让理赔不再“凭感觉”；“亮资质”公开合作维修企业相关资质，为车主提供放心选择依据；“亮评价”则允许车主在服务结束后打分、提意见，评价结果直接反馈，倒逼服务质量提升。五大举措协同发力，将以往“雾里看花”的理赔流程，转化为全程可追溯、可监督的阳光服务。

值得关注的是，在总公司正式发布“五亮”服务范式前，人保财险宁夏分公司已提前行动、主动作为。今年3月初，该公司紧扣相关通知要求，统筹车险分部、在线分部及全区县域理赔分部，高标准开展了两轮车险理赔案件实测工作。实测期间，工作人员通过现场精准引导、常态化案件回访等方式，累计覆盖近百笔车险理赔案件，客户体验好感率达九成。同时，公司及时梳理实测中发现的问题与优化建议，同步反馈至总公司，为全国层面的服务迭代升级提供了宝贵的一线实践支撑。

“以前理赔进度要一遍遍打电话问，现在手机上就能看到每一步，修车厂资质也公开了，心里踏实多了。”参与实测的一位银川车主的反馈，道出了众多车主的心声。此次“五亮”服务在宁夏全域落地，不仅是一次理赔模式的升

级，更是人保财险践行“人民保险服务人民”使命的具体体现，标志着宁夏车险理赔服务从“被动响应”向“主动服务”的深刻转变。

中国保险行业协会相关专家表示，“十五五”规划对保险业提升服务质效作出明确部署，“五亮”服务既是行业核心价值的体现，也是金融央企服务国家战略、保障民生的重要抓手。中国汽车维修行业协会专家则认为，这种透明化、数字化的服务设计，推动保险与维修行业从“业务合作”走向“生态共建”，将为主打造更诚信、更专业的服务环境。

人保财险宁夏分公司相关负责人表示，下一步，公司将以“五亮”服务为核心抓手，持续深化服务落地。一方面，主动引导客户熟练运用各项服务功能，建立常态化反馈收集机制，根据客户实际需求不断优化服务细节；另一方面，依托微信公众号、主流媒体等渠道，全方位解读理赔流程、普及服务知识，让“五亮”服务真正可感、可知、可及。同时，强化车险理赔全流程风险管控，严守合规经营底线，持续升级品牌服务价值，全力打造宁夏理赔服务的“金字招牌”，让保险真正成为人民群众美好生活的坚实保障。

春婷 文/图

平安人寿固原中支 大额快速理赔 让客户暖心又安心



客户送锦旗。

近日，平安人寿固原中心支公司完成一笔56.16万元重疾+医疗赔付，以高效理赔与VIP专属服务，让客户M女士备感暖心与安心，专程送来锦旗表达谢意。

M女士作为平安人寿VIP客户，在2025年公司组织的VIP专属体检中，查出肺部磨玻璃结节。经保守治疗效果不佳，于2026年2月前往某三甲医院接受专业治疗。就医初期，因医院专家号源紧张，M女士在未联系保单服务人员的情况下，自行花费2000元通过非正规渠道挂号。保单服务人员马应花得知情况后，第一时间协助客户办理退款，同时依托平安人寿VIP客户专属权益，免费为客户成功预约专家号，解决客户就医难题，全程贴心护航就诊流程。治疗结束后，马应花主动上门，协助M女士整理收集理赔资料，快速完成理赔申请提交。经公司审核，本次疾病符合保险合同约定的重大疾病保障范围，迅速作出理赔决定，合计给付重疾保险金+医疗保险金共计56.16万元。看到足额理赔款快速到账，M女士动情说道：“我很庆幸在平安投保，说实话自己都记不清保障额度，这笔理赔款让我十分意外。感谢平安，也感谢马应花主任专业细致、全程相伴的服务！”

一纸保单，一份承诺；一次理赔，万分守护。平安人寿固原中心支公司始终秉持“客户至上”的服务理念，以专业理赔效率与有温度的全流程服务，兑现保险保障承诺，为每一位客户的健康与家庭幸福保驾护航。

潘明杰 文/图

银川晚报 金融超市

专业的金融超市，丰富的理财产品，细致的理财服务

栏目招商热线：17795106323

关注“钱瞻财经俱乐部”
了解专业理财服务



广告

积分当钱花，越花越“金”彩

建行生活APP注册用户，可以在建行生活APP参与“积分当钱花”活动，享受积分综合抵现，700积分可抵1元！目前支持在会员充值、电影演出等交易时使用综合积分抵现，单笔最高可抵100元（即70000积分），活动期内累计至高可抵500元（即350000积分）！活动详情可登录建行生活APP，点击首页“积分”栏了解。



活动二维码



宁夏区分行