

2021年4月26日，上海

保险消费投诉结果出炉，安盛天平客户服务表现优异

近日，中国银保监会消费者权益保护局发布了2020年第四季度保险消费投诉情况的通报。其中，安盛天平财产保险有限公司（下称“安盛天平”）在本次参加排名的75家财险公司中，以低客户投诉率位居行业客户服务满意度前列。

根据通报数据，2020年第四季度，中国银保监会及其派出机构共接收并转送保险消费投诉高达26688件，同比增长22.82%，其中涉及财产保险公司11993件，同比增长13.86%，占投诉总量的44.94%。

在全国整体投诉量大幅上升的情况下，安盛天平在两项核心指标中表现优异，其中**亿元保费投诉量**为2.33件/亿元，**万张保单投诉量**为0.03件/万张。从产品创新、客户服务、理赔流程到数字赋能，安盛天平始终坚持“以客户为中心”，通过智能便捷的数字化理赔平台，多线下网点的便民服务，大大提高受理赔付案件的反应速度。近一年来，安盛天平理赔咨询平均响应时效仅为0.5个工作日，电话客服满意率保持在99.9%以上，收获了良好的市场口碑和客户满意度。

安盛天平拟任首席执行官朱亚明表示：“心系客户，从‘赔付者’到‘陪伴者’是安盛一直秉承的理念，我们从客户的角度出发，想客户所想，为客户提供具备国际品质、创新多元的保障和抗风险方案、便捷高效的服务和稳健的经营风格，满足客户不同人生阶段的健康保障需求，助力中国家庭在健康保障方面**领先一步**，让保险之美人人可享。”