



“五心”的平安 打造有温度的保险



科技助力 服务全流程智能化升级

疫情防控期间,线下的沟通交流受到一定影响。依托科技优势,平安人寿“智慧客服”通过在线自助、远程视频等服务方式随时响应客户需求,实现保全业务办理、核保等服务流程智能化升级,快速响应从投保、承保到服务咨询、续期交费、业务办理和理赔申请的全流程服务需求,确保疫情防控期间全国

服务和业务正常办理。对于特殊的业务需求或高风险业务类型,客户也可在服务人员引导下,通过空中视频连接客服柜员进行办理,真正实现足不出户办业务。2020年,平安人寿福建分公司全年累计服务客户超2.2亿人次,其中通过线上渠道办理的保全、理赔、服务咨询等业务占比近99%。



服务不绕弯

推出维权直达专线 4001 666 333

日前,平安人寿推出消费者维权直达专线4001666333,配置专业客服坐席团队,快速响应、解决消费者咨询投诉问题,为消费者提供专业、高效的服务,让保险更有温度。4001666333消费者维权直达专线是全国统一号码,采用极简、直达模式,7x24小时全天候服务,客户拨通后无需转接即可直通高端客服坐席。据介绍,直达专线配置了专业的客户服务人员,优先响应客户咨询和抱怨投诉,专职处理消费者在保单销售、服务等方面的建议和意见。

平安金管家APP、官方微信号、官方小程序等平台同步开通维权直达入口,畅通客户声音反馈渠道,客户也可以随时联系自己的保险代理人反馈意见,代理人将通过工作平台,协助提交处理。本次4001666333维权专线的推出,是公司践行“保险姓保”理念,升级客户声音反馈渠道,助力消费维权的一大重要举措。



“产品+服务” 打造更有温度的保险

“保险姓保”,保障是保险产品的基本功能。在事后的理赔之外,如何围绕客户的健康周期、为客户健康风险提供定制化的解决方案,是平安人寿孜孜以求的课题。2月1日,平安人寿新定义重疾产品全面上市,为这个问题提供了新的解答思路。

此次重疾产品焕新,平安人寿一方面根据新重疾定义,搭建涵盖多重维度、多种形式的重疾保障产品体系,不断提升保障深度和广度,以满足客户差异化的保障需求。另一方面从客户需求出发,积极探索“产品+服务”模式,联合平安健康互联网、平安智慧城市

为客户提供体系化的健康增值服务。通过私人医生、私人教练、私人营养师、体重管理、睡眠管理、控糖管理、特色体检、就医陪诊、术后护理、重疾专案管理等高端服务,让客户不仅有保障,更有健康守护,安全感加倍。

以“平安臻享RUN”为

例,作为一个体系化的健康增值服务,覆盖了用户“健康、亚健康、小病、慢病、大病”五大场景,渗透到客户整个生命周期的不同阶段,让每个个体和家庭都能享受到“健康有呵护,亚健康有督促,小病有陪护,慢病有照护,大病有专护”的周到服务。



想客户所想 为客户寻找理赔的理由

从2011年率先承诺“标准案件3日赔付”,到2013年“标准案件2日赔付”,再到2017年推出“闪赔”服务,平安人寿始终坚持主动为客户寻找理赔的理由,提升理赔时

效。福建分公司最快的“闪赔”从提交理赔申请到收到理赔款,用时1.58分钟,速度之快让人不可思议,又充满惊喜。2020年,平安人寿福建分公司共闪赔18650件,理赔金

额4611万元,平均闪赔时效为12.55分钟。

此外,平安人寿还打破传统理赔定式,根据客户画像及就诊情况,推出“智能预赔”服务,前置对客户的赔付,真正

实现了“想客户所想,急客户所急”。2020年,平安人寿福建分公司累计赔付6.7万件,赔付金额超10亿元,保费豁免2亿元,其中“智能预赔”服务全年累计预赔款超21.9万元。



权益升级 拓宽客户服务外延

目前,平安人寿服务客户数已达“亿”级,随着不同层级客户、不同阶段服务需求的变化发展,公司服务内容也在不断完善丰富。平安人寿精准定位逾

1亿客户的差异化服务需求,对客户权益、使用场景、获取方式进行了系统性、全方位的设计,打造了种类齐全、按需分类、随用随取的“权益书架”,将客

户权益进行向上向下延伸,全面提高服务覆盖面。2020年9月,依托平安金管家APP平台,平安人寿帮助代理人将权益更加便捷触达客户,并协同多家

第三方供应商,提供一对一在线问诊、专家门诊挂号协助等权益,VIP客户还可享专人陪诊、便捷就医通道等专属服务,缓解就医压力。

33岁的平安,正在进行全方位的升级与转型。张毅表示,未来,公司将秉承“五心”平安精神,围绕客户对保险及健康生活保障的核心需求,持续提供“五星级”服务,打造更有温度的保险,让客户畅享健康、美好的生活。