



### 平安人寿青海分公司

# 金融为民守初心 保险服务暖人心



务。平安人寿青海分公司各项保险业务平均办理时效由原来的3天降至现在的5分钟,最快仅需1分钟。

在医院治疗时就可享受到保险保障,使其感受到保险的价值与意义。

#### 教育宣传 履行职责提升素养

#### 适老服务 细心贴心更暖人心

分公司深入践行以人民为中心的发展思想,秉承高质量发展的理念,不断丰富服务内容,提升服务内涵价值。关注老年金融消费者是构建和谐、公平、诚信消费环境的重要内容,分公司注重梳理老年金融消费群体的服务需求,推出细化提升便利老年人的服务举措。目前,分公司已在客户服务中心配备有老花镜、医药箱、轮椅等便利老年人使用的物件;同时,还为老年消费者设置了专属等待区及优先服务通道,并由专人优先为其提供服务,解决老年消费者业务办理等待时间长、办理业务难等实际问题。

为有效帮助老年消费者跨越“数字鸿沟”,“平安金管家”APP为老年人定制有大字体模式,方便老年消费者查看使用线上自助各项功能。同时,分公司还要求客户服务中心每一名服务人员为有线上自助服务需求的临柜老年消费者提供手机端操作指导讲解服务,通过友善的举措提升老年消费者的获得感和幸福感。

#### 高效理赔 感知保险价值与意义

保险的作用是更好地为民众提供保障,分担风险。分公司在保险理赔服务中始终秉承“保险姓保”的理念,以客户为中心,不断深化理赔服务举措,信守合约,为客户寻找理赔的理由。

近年来,分公司依托前沿科技,不断赋能理赔服务,提升理赔服务时效,为客户带去“简单便捷、友善安心”的理赔服务体验。先后推出的“闪赔”“重疾先赔”“智能预赔”等便民高效的理赔服务举措,让金融消费者体验了移动互联网时代保险理赔的智能高效与便捷。“闪赔”是平安人寿推出的一项极致服务,对于符合闪赔条件的案件,客户在30分钟内就可获得理赔款,最快闪赔时间为1分32秒。“重疾先赔”服务,让符合“重疾先赔”标准的客户住院期间即可获得重大疾病理赔款,缓解其经济压力。“智能预赔”便民理赔举措打破行业先医疗后赔付的传统模式,让符合“智能预赔”条件的客户在住院治疗时就可提前获得部分理赔款,让客户

积极践行金融机构对金融消费者的教育宣传职责是分公司贯彻落实党的二十大精神,实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益的又一具体举措。近年来,分公司严格遵照监管部门的工作要求,坚持以学促行、上下联动,强化内部教育培训力度,深化团队诚信文化建设及消保理念教育,通过“高管讲消保”专题培训、专题课程学习考试等形式,提升分公司全员消费者权益保护意识与能力,将教育宣传嵌入经营各环节。

同时,分公司加大资源投入,聚焦“一老一少”、残障人士、新市民、农牧民等特殊群体对金融知识的关切与需求,以线上推文、广播节目、报纸宣传、集中宣教、社区宣传、“消费者教育专区”搭建等渠道和形式,紧扣非法集资、金融领域养老诈骗、个人信息保护、消费者权益、非法网络贷及金融保险基础知识等社会热点、消费者关切点,对社会民众进行教育宣传,助力消费者提升金融素养,增强识别风险及维护自身合法权益的能力。依托“3·15”消费者教育宣传周、“7·8”保险公众宣传日、金融知识普及月等重要教育宣传时机,进企业、进社区、进乡村、进学校、走进新市民群体,不断扩大教育宣传覆盖面,强化对金融消费者教育宣传的力度,推进分公司消费者教育宣传工作提质增效及常态化建设。

未来,平安人寿青海分公司将持续贯彻落实党的二十大精神,以“金融为民守初心 保险服务暖人心”的真挚情怀,为构建诚信、公平、公正、和谐的金融消费市场环境贡献力量。



党的二十大报告指出,要实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益,紧紧抓住人民最关心最直接最现实的利益问题,着力解决好人民群众急难愁盼问题。这一论述为新时期消费者权益保护工作指明了前行的方向。

平安人寿青海分公司(以下简称分公司)认真贯彻落实党的二十大精神,按照监管工作要求,深入践行以人民为中心的发展思想,不忘初心、不负真心、真情实意为每一位保险消费者送上及时、高效、便捷的保险保障服务。

#### 科技赋能 服务省时省心省力

伴随大数据、AI等技术的深入应用,分公司也开启智能时代。平安人寿“智慧客服”应运而生,彻底颠覆了办理保险业务必须亲临柜面的传统模式,让保险业务在线办理得到淋漓尽致的体现。只需一部手机,就可在线办理各种保险业务,省时、省心还省力。

平安人寿“智慧客服”通过运用生物认

证、大数据、远程视频等技术,实现所有业务在线一次性办理,打破了以往必须要客户亲临柜面办理的业务场景。通过AI技术和“平安金管家”APP,客户可实现在线“极智”保单办理。客户只需下载“平安金管家”APP,就可在首页“保单服务”查询自己和家人的保单,在“服务办理”中可支持办理生存金领取、保单信息确认、受益人变更和理赔等多项业务。若遇复杂业务时,消费者可通过平安人寿“智慧客服”快速匹配覆盖全国的空中门店“云端”柜员,进行远程一对一在线服务,不再受地域、时间的限制。空中门店柜员服务过程中,可根据客户需求实时接入第三方,满足异地多人三方视频,解决多方业务办理需求,一些简单的业务只需几分钟就可以完成。真正带给客户安全、便捷、贴心的服务体验,实现了门店与“平安金管家”APP双模式的保险服务。

目前,平安人寿青海分公司95%以上的服务项目可在线上自助完成办理;线上智慧客服端每日可为百余名客户远程办理业

中国平安 PINGAN  
专业·价值

专业 让生活更简单

# 共筑诚信消费环境 提振金融消费信心

2023年银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周

#### 金融消费者八项权益

自主选择权 知情权 依法求偿权 信息安全权 受尊重权 受教育权 公平交易权 财产安全权

# 提

# 振



# 消

中国平安人寿保险

