

平安人寿青海分公司：

践行为民初心守护金融保险消费者安全

本报实习记者 王唯

金融消费者权益保护工作关乎消费者权益，更关乎金融市场持续健康发展。2023年“金融消费者权益保护教育宣传月”活动启动以来，平安人寿青海分公司坚持“金融为民”宗旨，护航金融消费者权益。分公司高管高度重视以身作则，参与金融消费者权益教育宣传月活动，通过总经理接待日、“五进”宣传、聚焦重点人群等活动，用科技赋能不断提升理赔服务，切实提升社会公众金融素养，有效防范化解金融风险，助力营造和谐健康的金融环境。



重中之重

全员行动推广金融知识

2023年“金融消费者权益保护教育宣传月”活动启动后，平安人寿青海分公司党委书记、总经理，副总经理积极参与“高管讲消保”视频录制，分别以《践行为民初心 真诚服务于民》《防范代理退保 保护自身权益》为题，讲解服务举措、提升消费者风险意识，共筑和谐健康金融环境。为增强团队服务意识，满足新形势下消费者权益保护工作要求，分公司还组织开展“书香为伴 消保赴‘阅’”高管读书会，分享《青海省金融消费者权益保护宣传手册》案例，畅谈读书心得，促进团队深刻认识消保工作新趋势，树立“金融为民、金融惠民、金融便民”的服务理念。

此外，为切实回应社会关切，聚焦消费者反映强烈的热点难点问题，平安人寿青海分公司还举办“客户负面声音交流会”“总经理接待日”，积极与消费者沟通，倾听心声、了解诉求，为民办实事，增强消费者对分公司的信任感、满意度。

保险要为消费者提供保障，分担风险。平安人寿青海分公司理赔服务始终秉承“保险姓保”的理念，持续以科技赋能理赔服务，提升理赔时效，信守合约，为客户寻找理赔的理由，为消费者提供“简单便捷 友善安心”的理赔服务。

依托集团科技力量赋能服务，开启智慧客服时代。平安人寿“智慧客服”运用生物认证、大数据、远程视频等技术，实现了超95%的业务线上自助办理。客户可不受

为落实教育宣传主体责任，提升群众金融素养，防范化解金融风险，营造和谐健康金融环境，平安人寿青海分公司结合群众特点及需求，以丰富多样的形式，聚焦重点老年客户，走进校园、企业、社区、农村、商圈宣讲金融知识，普及防范常识。

线下，平安人寿青海分公司在客户服务中心配备老花镜、医药箱、轮椅等方便老年人的物品；设置老年消费者专属等待区、绿色通道；安排专人优先为老年消费者服务，减少老年人服务等待时间，演示

科技赋能 信守合约高效为客户理赔

地域、时间等限制，通过“平安金管家”APP快速匹配覆盖全国的“智慧客服云端”门店柜员办理业务，办理时可根据实际，实时接入第三方，满足了异地多人的办理需要。“智慧客服”单日可接待百余名客户，各项业务平均办理时效从原来的3日降至现在的5分钟，最快仅需1分钟，实现了拥有1部手机即可享有安全、便捷、高效、贴心的服务。

此外，平安人寿青海分公司还先后推出“闪赔”“重疾先赔”“智能预赔”等高效便民理赔服务举措。这些举措打破了行业先医疗后赔付的传统模式，让客户住院治疗时就能获赔部分理赔款。

聚焦重点人群 深入开展“五进”活动

“平安金管家”APP实操，解决老年人办理线上自助服务难的问题。线上，推出“平安金管家”APP大字关怀版，各服务环节增设指引、人工辅助等功能，为老年消费者提供差异化的暖心服务，助力老年人跨越“数字鸿沟”，共享数字金融服务。

此外，平安人寿青海分公司牵头多家金融机构开展公益性、有特色、针对性强的“五进”教育宣传活动，普及金融知识，打通教育宣传“最后一公里”。

未来，平安人寿青海分公司将持续坚持“以人民为中心”发展思想，加强公众金融保险知识普及、营造诚实守信消费环境，解决好广大消费者的操心事、烦心事、揪心事，提升客户体验，回应社会大众对金融保险服务的更高要求与对美好生活的期盼！

汇聚金融力量

共创美好生活

2023年金融消费者权益保护教育宣传月

9月15日-10月15日