

共促消费公平 共享数字金融

平安人寿安徽分公司多项举措保护消费者权益

近日,平安人寿安徽分公司正式启动2022年“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动,紧紧围绕活动主题“共促消费公平?共享数字金融”,多项举措保护消费者权益,助力构建和谐金融生态环境。

线上线下共同发力,消费公平深入人心

2022年“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动期间,平安人寿安徽分公司联合全省16家三级机构全方位、多角度、深层次地开展消费者权益保护活动,打出线上线下组合拳,广泛开展形式多样的消费者权益保护宣教活动,并聚焦“一老一少”等特殊群体和脱贫地区等特定区域有针对性地开展宣传,普及金融保险知识,帮助消费者提升依法理性维权意识和风险防范能力。

线上宣传方面,一是更新“3·15”教育宣传线上专栏,每日推送一篇风险提示、以案说险或消保知识小课堂等内容,普及消保金融知识并结合当下热点话题和实际案例进行风险提示,提醒消费者警惕非法“代理维权”活动侵害;二是充分利用微信公众号、视频号、抖音号等自有教育宣传渠道,推送消保科普小视频,增加线上宣传的覆盖面;三是强化与主流新闻媒体的交流合作,在外部合作媒体上发布风险提示、以案说险等新闻稿件,开展广覆盖、多层次、多渠道的教育宣传活动。

线下宣传活动,紧密围绕“3·15”教育宣传周活动主题,结合当下疫情防控要求,持续开展常态化教育宣传活动,让宣传触角深入基层,充分科普保险功能作用。3月12日,平安人寿安徽分公司走进合肥市蜀山区拓佳欢乐广场面向广大消费者开展线下宣教活动,通过设立展台、设立易拉宝、发放宣教折页、安排工作人员面对面讲解等方式,让金融消费者充分知晓依法享有的基本权利,帮助金融消费者树立正确、理性的金融消费观念,提升消费者风险防范意识,共创美好生活。

用心呵护重点人群,持续提升服务能力

值得注意的是,平安人寿安徽分公司在消费者权益保护的过程中,着重为老年人、行动不便人士等重点人群提供差异

化服务,保障其服务需求得到满足的同时,坚决维护消费公平,保护消费者受尊重权。

线上渠道方面,平安人寿金管家APP上线大字关怀版,并针对投保、理赔、保全等业务办理环节,增加人性化指引及在线人工辅助,如投保环节增加语音讲解视频、AI双录投保针对老年人放慢语速并一对一辅导、重要变更内容高亮提示、简易理赔案件线上申请免交实物材料、针对60岁及以上老年客户实现一键接通人工服务等。

线下渠道方面,平安人寿安徽分公司保留了传统服务及保障渠道,下辖20余个服务门店,覆盖全省17个地市。这些服务门店均设有工服服务专窗,临柜老年人可享受全程陪同的一站式服务。同时门店提供不同度数的老花镜、外用医药箱、血压测量仪等物品,为老人提供更暖心优质的金融服务。

同时,平安人寿安徽分公司结合当地情况,在总公司统一规范基础上,差异化设置柜面延时服务、处理时效,并针对残障人士、行动不便人群提供无障碍服务通道、专人陪同辅导、上门办理等服务举措,满足不同地域、不同类型客户的服务权益和差异化需求。

为认真听取广大保险消费者的意见和建议,了解客户对公司各项服务的体验感,平安人寿安徽分公司持续开展“总经理接待日”活动,使消费者能零距离向保险公司反映问题,切实为客户解决问题,成为客户与公司沟通的桥梁。

数字金融你我共享,客户体验不断优化

在对重点人群给予特别关注、提供针对性支持和紧急服务的同时,平安人寿不忘持续优化核保、保全、续收、理赔等常规的全流程服务环节,致力于通过提升数字化能力,用科技驱动保险服务更有温度,为全体客户带来“省心、省时又省钱”的服务体验。

长期以来,平安人寿对“有温度的服务”进行了一系列的实践探索,立足基础保单服务,依托科技赋能,对保单服务进行全流程智能化升级,客户线上即可快速办理。在客户关注的理赔服务方面,通过革新理念、优化流程、创新实践,创新推出智能预赔,持续推广闪赔服务,深化重疾先赔服务。让



客户感受更极速、更便捷的理赔服务。

平安人寿建立行业领先的线上化经营模式。在增效降本方面,平安人寿将AI技术贯穿运用于保险服务的场景之中,构建出业务甄别、风险定位、在线自助、空中门店四大能力,保单贷款、生存金领取、保单信息确认和受益人变更、理赔等所有保险业务均可在线完成办理。在提高服务效率方面,平安人寿推出了“智慧客服”,保全、理赔、核保等服务场景的时效实现大大提升,平均处理时长大幅降低。

为快速响应、解决消费者咨询投诉问题,进一步为消费者提供专业、高效的服务,平安人寿于2021年开通消费者维权直达专线全国统一号码4001666333,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。平安人寿已在平安金管家APP、官方微信、官网小程序等平台开通直入口,畅通客户声音反馈渠道,进一步加强了消费者权益保护。

“以人民为中心,以客户需求为导向”是平安始终不变的初心。近年来,平安人寿安徽分公司努力提升服务温度,加强消费者权益保护,妥善处理客户投诉,增强消费者满足感、获得感。未来,分公司将继续依托科技赋能,大力推进金融服务数字化转型,跨越“数字鸿沟”,让客户感受“有温度的服务”的同时,进一步优化服务体验,切实维护消费者合法权益,带来“省心、省时又省钱”的服务体验。

供稿:平安人寿安徽分公司

美好相伴 守护常在

太平人寿安徽分公司以优质服务践行保险承诺

太平人寿安徽分公司始终以优质服务践行保险承诺,服务范围从增值服务、理赔服务,到出院探视服务,全方位为客户提供贴心保险保障,帮助一个个家庭跨风险、渡难关。

暖心理赔50万 真情换来再加保

客户H先生(化名)是太平人寿铂金级客户,正值青年,平常一心扑在工作上,事业也处在上升期。代理人李经理多次邀约H先生参加体检活动,近日,H先生终于得空参加了2月体检。

体检结果出乎客户意料,有一项重要指标出现了异常。在代理人的关心和建议下,H先生及时前往专科医院复查,诊断结果为胃癌。H先生陷入迷茫,为帮助H先生重拾生活的希望,代理人协助H先生积极治疗办理理赔手续快速获赔50万余元理赔金。H先生康复后立即到公司送上锦旗,并感谢道:“如果不是你们邀请我参加体检,自己都不知道癌症已经找上了我,还好发现得早,太平服务真是太好了!感谢你们!”事后,他又为三位家人增加保障,累计保费20万元。

20万理赔让客户安心过年

安徽蚌埠W女士(化名)今年51岁,经他人介绍,决定为自己投保重疾险保额10万并附加医疗险,当月又加保特定疾病险种保额10万。

2021年9月份,W女士身感不适到医院检查,结果异常,后转诊到上海肿瘤医院手术治疗确诊为乳腺癌。W女士第一时间拨打95589电话报案,太平人寿理赔人员随即联系她并带来公司暖心的问候,悉心告知理赔所需资料。2022年过年前夕,W女士出院,考虑到其身体尚在恢复状态,理赔人员和业务伙伴亲自上门为其收集资料,协助办理重疾理赔申请,W女士倍感温暖。经审核,W女士情况符合保险合同保险责任,仅用两日顺利结案,共计赔付20万元。理赔人员春节假期坚守岗位,第一时间联系客户,送去真情关怀。



夫妻先后患重疾 太平速赔渡难关

家住滁州市的T女士和L先生(均为化名)是个体户,夫妻二人经营建材生意。2017年,通过代理人的介绍,成为太平人寿客户,夫妻二人投保重疾险和住院医疗保险。2021年春节期间,L先生突然昏迷被送到滁州市第一人民医院抢救,确诊为肝硬化失代偿期、腹水、2型糖尿病伴视网膜病变,之后辗转滁州、南京等多家医院住院治疗。2021年11月,太平人寿对L先生递交的理赔资料进行审核,七个工作日后完成审核,赔付重疾保险金20万元。

然而祸不单行,L先生长期住院,妻子T女士形影不离,悉心照料。T女士一边照顾丈夫,一边打理生意往来,疲惫身

躯不堪重负,2021年12月25日,T女士病倒入院。住院期间检查发现肺磨玻璃结节,需进一步手术治疗,术后病理诊断:右中肺腺癌。出险后,T女士第一时间报案,理赔人员快速响应,为客户提供理赔服务,协同南京机构收集和核实现理理赔资料。近日,客户获赔付重疾及医疗保险金52万元。

夫妻二人出险以来,T女士多次对太平人寿代理人、理赔人员的高效服务表达感激之情,两笔重疾保险金和后续的住院医疗报销,让家人可以安心养病。

“为您分担风险,与您共享太平。”这不是一句简单的口号,而是太平人寿安徽分公司始终以优质服务践行保险承诺。保险就是保太平。

王扬 潘高峰