

# 平安人寿荣获

卓越品牌服务  
卓越社会责任  
卓越养老服务

# 三项大奖

近日,由《金融界》主办的“全球保险产品大会暨‘燕梳奖’年度评选”活动在北京举办。中国平安人寿保险股份有限公司(以下简称“平安人寿”)坚持“以客户为中心”的服务理念,凭借持续提供优质服务、持续践行企业社会责任、持续探索健康养老服务,荣获保险

业卓越品牌服务奖、保险业卓越社会责任奖、保险业卓越养老服务奖三项大奖,充分体现了业界及社会公众对该公司产品服务体系及公益实践的认可。平安人寿党委书记、董事长杨铮表示,平安人寿始终坚持“以人民为中心”的发展理念,积极践行“金融为民”,不断

提升客户服务水平,探索居民健康养老,践行公益服务社会,用专业精神为客户打造“省心、省时、又省钱”的“三省”极致服务体验。

全球保险科技大会暨“燕梳奖”年度评选活动是保险行业一项开放性、公益性、权威性的评选活动。据悉,本次活动

得到了上百家企业的积极参与。奖项评选得到燕梳研究院、中国人民大学金融学院、中央财经大学金融品牌研究所、南开大学经济学院、复旦大学经济管理学院等知名院校的学术支持。评选结果通过数据筛选、量化评审、网络票选、专家评审等环节,历时近3个月产生。

以客户为中心 打造“三省”服务体验

作为拥有亿级客户规模的大型险企,平安人寿持续参与、见证并推动着中国保险业的发展。一直以来,平安人寿将“以客户为中心”的服务理念贯穿于保险服务各个环节,不断深化公司服务体系,目前已形成一套完整、有生命力、有温度的客户服务体验管理体系,荣获保险业卓越品牌服务奖。2023年8月,中国平安举办了首届“用户聆听日”活动,各专业公司高管走进一线,通过亲自接待服务客户、解答客户问询、与客户面对面座谈等方式,深入聆听客户心声。同期,平安人寿对外发布了《平安人寿客户服务体验探索与创新报告》,基于售前、售中、售后全渠道全触点客户调研意见,结合各业务模块创新案例总结,从五大维度升级迭代服务体验管理体系,其“时间X渠道X触点”客户服务体系为业内提供了可借鉴的方向和路径,理论研究设计融合数字化创新,为客户打造“省心、省时、又省钱”服务体验。

保险理赔与消费者切身利益密切相关,受到社会的普遍关注。以理赔服务为例,近年来,依托科技赋能,平安人寿不断完善理赔服务体系,构建了以“闪赔”“智能预赔”“直快赔”“AI智能理赔”为核心的“三省智能理赔”服务体系。2023年上半年,平安人寿“三省智能理赔”累计赔付超125万件,平均每天赔付超6800件,近55%的客户能在提交理赔申请后30分钟内收到理赔款。“平安人寿始终坚持‘以客为尊’。”平安人寿副总经理史伟玉表示,“公司通过认真聆听客户声音,精准捕捉客户诉求,为客户提供友善、便捷、安心的服务体验。”

服务健康养老 深化“保险+服务”模式

平安人寿依托平安集团医疗健康生态圈,通过“保险+医疗健康”“保险+居家养老”“保险+康养”三大核心服务构建差异化竞争优势。凭借在健康养老服务方面的核心竞争力,以及“保险+服务”模式,平安人寿荣获保险业卓越养老服务奖。

在健康管理方面,平安人寿依托平安臻享RUN健康管理计划,以专职医生和专业健康账户为基础,为客户提供特色体检、控糖管理、在线问诊、门诊预约协助及陪诊、重疾专案管理等亮点服务。今年,中国平安在“保险+健康管理”基础上推出医疗服务,把健康管理升级为“健康医疗”,进一步扩大客户服务覆盖面。2023年上半年,平安人寿依托平安健康医疗生态圈已服务超1600万客户。

在居家养老方面,平安在

行业内率先探索三位一体的管家服务模式,推出居家养老服务品牌“平安管家”,致力于打造“老人舒心、子女放心、管家专心”的一站式居家养老建议解决方案。目前,平安居家养老已提供涵盖“医、食、住、行、财、康、养、乐、护、安”10大场景服务,覆盖全国47个城市,累计超6万名客户获得居家养老服务资格。

在康养方面,定位中国高净值人群,平安推出“平安臻颐年”,基于“七维健康”的康养核心理念以及“尊贵生活、尊享服务、尊严照护”的价值主张,为长者提供定制专享的康养服务,营建有品质、有温度的康养体验,全方位守护长者群体的晚年幸福生活。截至2023年6月30日,平安高端养老项目已在深圳、广州、上海、佛山启动,其中新项目上海颐年城已于2023年2月正式对外发布。



奖杯。资料图片

践行保险为民 持续绿色金融之路

平安人寿自成立以来,紧跟国家扶贫政策,从精准扶贫到乡村振兴,从绿色金融到ESG领域,在健康、教育、抗疫救灾等多方面持续投入20多年,坚持探索特色公益之路,坚持打造有温度的金融。

在乡村振兴方面,平安人寿响应国家号召,坚持“变输血为造血”的公益导向,以及对“科技+”的有效运用,注重消费帮扶、产业帮扶、教育帮扶。截至2023年上半年,平安人寿消费帮扶近1000万元,近六年,累计消费帮扶总额约1.35亿元,同时,选派驻村干部前往云南、新疆、贵州等20余个驻点重点帮扶。平安人寿2017年发起的“幕天捐书”项目,截至2022年末,为乡村学校寄送图书近500万册,建立图书角21667个,累计覆盖乡村学校2240所,受益学生人数超67万。

在绿色金融方面,平安人寿积极履行国家可持续发展要求,依托平安臻享RUN健康服务计划,帮助客户养成良好的生活方式及运动习惯,培养客户低碳行为,维护绿色生态,2022年公司可持续保险保费超4300亿元。截至2022年末,平安人寿通过资本市场、非资本市场投向绿色、普惠、社会责任投资(ESG)的累计规模约7111亿元,涉及清洁能源、节能环保、基础设施、高速公路等众多领域。此外,通过普惠保险产品兜牢乡村群众生活风险底线,平安人寿提供了医疗保险、意外保障、乡村老年保障、免费赠险等各类保险保障,截至2023年上半年,累计为2855万客户提供免费赠险保障。

未来,平安人寿将继续坚定践行金融为民,不断提升产品服务水平,以专业的保险保障和有温度的服务,帮助客户安享健康美好生活,共筑健康中国,守护万家平安。 潘明杰

## 多地推出家财险普惠型产品

随着近期多地暴雨灾害造成受灾地区房屋安全及财产受损,家财险作为有效的风险补偿工具日益受到关注,多地推出城市定制普惠型家财险,如北京推出“京城好房保”、上海推出“沪家保”、南京推出“金陵好房保”等。

家财险是保障家庭财产的保险产品,主要保险责任包括房屋主体及其室内附属设备、家具、家电等室内财产,室内财产盗抢以及居家责任险等。从市面上比较常见的家财险产品看,保费门槛并不高。根据保额不同,每年保费从几十元到数百元不等。

8月8日,首个上海市城市定制普惠型家庭综合保险产品“沪家保”正式上线。普惠版保费每年89元/户,保额120万元;城市版每年189元/户,保额230万元,涵盖家庭财产保障、人身意外保障、第三者责任和生活服务等。近日,国家金融监督管理总局上海监管局、上海市住房和城乡建设管理委员会、上海市房屋管理局等三部门联合印发《关于2023年开展上海城市定制型普惠家庭综合保险试点工作的通知》,在明确坚持普惠金融定位、运作模式创新等方面作了具体部署。

8月15日,北京上线首个维修服务型家财险“京城好房保”,共有舒适款、无忧款、尊享款三种产品方案,价格分别为196元/年、399元/年、618元/年。该产品最高可享近100项居家维修服务,位于北京市城六区及近郊区的居民均可购买。

8月25日,山东省聊城市举办专题新闻发布会,介绍新型家财险“聊家保”。该保险由聊城17家财产险公司组成的共保体推出,目前已承保3790单,实现保费收入47.4万元,提供风险保障131亿元。

早在2022年7月,成都市在全国率先试水城市定制普惠型家财险。今年7月,成都市专属普惠型家财险“蓉家保”升级上线,由18家保险公司组成共保体,按照统一标准共同经营、共担风险。

首都经贸大学保险系副主任李文文中介绍,和一般商业家财险相比,城市定制普惠型家财险具有如下特点:一是通过附加险形式大大扩展传统家财险保险责任;二是一般采用共保体共同承保的方式进行业务开展;三是有政府部门背书;四是总保费相对便宜,体现出“普惠性”。 马欣