

践行“金融为民”消保护航美好生活

平安人寿上海分公司开启2024年“金融高管讲消保”活动

平安人寿上海分公司始终牢固树立以人民为中心的价值取向,将消保嵌入经营全流程,致力以有温度的产品与服务,为客户的幸福美好生活提供坚实保障。

2023年,平安人寿上海分公司全面践行“金融为民”理念,强化使命担当,坚持目标导向、问题导向,扎实推进各项消保重点工作,着力打好投诉攻坚战和消保持久战,以切实举措守护消费者幸福美好生活,取得了较好的工作进展。

2024年,面向新时代新征程,展望保险行业新发展格局,平安人寿上海分公司将继续坚守金融为民、消保利民的理念,担负起保护金融消费者合法权益的主体责任,以新思维、新举措和新面貌为消费者提供更好的产品和服务,增强人民群众金融服务的便利性、可得性和获得感,实现长期高质量发展,切实当好金融消费者合法权益的坚定捍卫者。

标本兼治,践行“枫桥经验”
分公司坚持将投诉治理作为头等大事,不断提升服务质量,实

现短期压降与长期治理相结合。以保护保险消费者权益为出发点,多元化解精细化处理投诉,把矛盾最大化引流至内部、纠纷化解在基层,确保各项工作平稳健康发展。

文化引领考核保障 守好责任田

高频率分层级将消保理念覆盖至全员。持续自查自纠,及时将问题化解在萌芽阶段,监督整改,违规问责。坚持“刀刃向内”升级消保考核及“一票否决”方案,通过奖惩机制提升全员消保主体责任

意识,将考核压实至每位员工。

严抓业务品质 细化适当性管理规范

成立前后线联动检查组,深入网点检查风险高发环节,访谈重点人群,定位问题立查立改;规范执行产品、销售人员、客户三者适当性要求,强化贯穿业务全流程的风险匹配机制,确保将合适的产品提供给合适的消费者。

以客户视角出发 坚持为民初心

深化客户视角的全流程信息

披露机制,细化归类、规范整理售前、售中、售后全流程披露产品和服务关键信息。以“广覆盖、零距离、促民生”为导向,集中资源开展教育宣传活动;打通金融服务“最后一公里”。

金融消费者权益保护是一个系统性工程、长期性工程。平安人寿上海分公司将继续深化改革创新,全面提升消保工作水平,强化服务能力,积极维护好金融消费者各项权益,让金融发展的成果更好地惠及申城人民群众,为增进民生福祉,创造美好生活贡献平安力量。

(文/平安人寿上海分公司 党委书记、总经理 吴纲)

唤醒“睡眠保单” 平安人寿上海分公司这样做

为办好关系人民群众切身利益“关键小事”,践行金融工作的人民性,2023年9月,金融监管总局组织开展“睡眠保单”清理专项工作。并指导建设完成行业统一的“睡眠保单”一站式信息查询平台,为广大保险消费者提供“睡眠保单”查询便捷服务。平安人寿认真贯彻落实,组织全国各地

进行摸底排查,制定统一服务标准,提升主动担当服务意识;平安人寿上海分公司高度重视、积极推动相关要求,切实维护保险消费者合法权益。“睡眠保单”主要为以下三类。一是赔偿保险金未领取保单:自理赔结案日开始一年以上仍未领取的人身保险保单;二是满期给付保险金未领取保

单:满期给付保险金大于零并已满一年的人身保险保单;三是保险合同效力中止或终止保单:保险合同效力中止或终止,现金价值大于零并已满一年的人身保险保单。

“睡眠保单”清理专项工作启动以来,平安人寿上海分公司一是通过短信、金管家APP主动通知相关客户,通知客户保单状态,对于有办理意愿的客户支持一键跳转办理相关业务,在客服热线95511、APP在线客服、柜面锦囊等平台统一咨询解答;二是将睡眠保单提醒纳入上海分公司保险代理人的标准化服务中,通过代理人积极联系客户,同时关注做好客户消费者自主选择权的保护,对于有办理意愿的客

户,指导和协助客户办理相关事项,让客户感受到公司的主动服务和关怀;服务过程中严控管理,有力保护客户信息安全;三是用好公司睡眠保单数据自助采集平台,进一步提升服务的精准度,避免重复打扰客户;四是落实长效机制,做好专项工作的衔接、追踪与完善。

截至2024年2月初,平安人寿上海分公司排查清理各类“睡眠保单”,完成有效提醒近四万件,其中,消费者已领取相关权益的保单超过1.4万件,涉及金额超过3亿元。排查数据显示,这三类“睡眠保单”中,失效保单的占比高,占总量超九成。

平安人寿已为客户开通了简单便捷的唤醒“睡眠保单”操

作路径,客户如查询到相关保单,可前往平安安全管家APP操作,其中,领取已结案未到账的理赔款流程为:金管家APP保单服务——理赔申请——理赔记录,查询及办理领取;领取满期保险金流程为:金管家APP保单服务——生存金——生存金查询及领取,查询满期金并领取;恢复保单效力流程为:金管家APP保单服务——复效,根据页面提示填写健康信息(能否复效以公司核保审核结果为准)。

平安人寿上海分公司相关工作负责人提醒,平安也将持续通过短信、APP消息等方式进行主动提示“睡眠保单”事宜,如客户、消费者收到有关短信,请留意查看。

平安御享金越(6年交):让美好确定发生

年少时,在亲情呵护中,享受着好的教育,感受着文明的滋养,健康无忧地成长;中年时,事业有成,家庭美满,在奋斗中积累财富,人生的波段始终上扬;行至暮年,儿孙绕膝,身体健康,安享人生,富足如意。
对于很多人而言,美好人生的画面也无外如此。如何准确把握人生美好,您可以提前筹谋……

上海的陈先生,今年45岁,已婚育有一女,父母与自己同住,年届70,身体总体还算硬朗。在陈先生夫妇的用心经营与努力奋斗下,他们的事业潮平岸阔,家庭航船行驶平稳。

家庭资产的配置方面,陈先生与妻子的理念一致:安全、稳健为重;龙年伊始,陈先生考虑起了新一年的规划,他把目光投向了保险。经过对比考量,结合家庭的保障需求,也听取了代理人的专业建议,陈先生选择了平安御享金越(6年交)保险产品计划。

产品名称	基本保险金额/份数	保险期间	首年保险费	交费年期
平安御享金越终身寿险	926879.51元	终身	180000元	6年
平安聚财宝(2021)终身寿险(万能型)	--	终身	100元	趸交
首年保险费总计(元):180100.00				

投资有风险,选择需谨慎。

平安御享金越(6年交),拥有以下优势:

※**契约确定 安全增长**:年度保额增长率、年度末现金价值写入保单,用确定成长应对不确定的未来

※**终身保障 人财双护**:御享金越为终身寿险,提供相伴一生的财富和人身保障,穿越变幻不定的经济周期,享受长久幸福

※**固浮结合 多样成长**:可组合聚财宝,聚财宝账户价值按照公布的结算利率

※**持续增值 未来可期**:放大时间价值,通过科学的规划、合适的工具,让美好在未来确定发生。

同时,陈先生的这个保单满足居家养老服务保费门槛,根据保费可享受对应居家养老服务。也正好对应上了陈先生一直关心

的父母居家养老需求,让陈先生更加满意。

平安居家养老服务具有“三位一体”的管家服务体系,近年来,凭借强大的综合实力及科技优势,平安集团着力打造居家养老服务,为长者及其家人提供一站式居家养老建议解决方案,让自己少操心、子女少担心、服务少忧心。

◎**智能管家**:实现7天*24小时全天候守护,通过AI智能管家即时接收长者需求,一键呼叫生活管家、联系医生,做到线上服务实时触达,匹配对应的专家远程管家团队,为老人各类养老需求提供解决方案。同时还能提供健康日历、直播、影音娱乐等基础生活娱乐服务,为美好生活添砖加瓦。

◎**生活管家**:7*24小时待命,整合养老资源,定制养老服务。音响、电话、服务号多

种联系方式,根据客户需求提供上百项服务

◎**医生管家**:线上全科问诊,整合医疗资源,9大专科专业评估。有效解决看病难、看病繁琐的问题,防止小病积累成大病。背后还有强大医疗团队提供一站式服务,能协助对接国内众多三甲医院医疗资源。

陈先生表示,家庭的每一笔财富都是自己和家人辛勤积累下来的,需要科学规划,让孩子拥有美好未来,父母安享晚年生活,也希望自己能守好家庭财富,提前为晚年生活做好充足储备。此外,陈先生觉得平安的居家养老服务十分有亮点,当下人口老龄化加剧,老人的医疗、护理缺口增大,如果能更方便地照顾老人的健康,又能让老人在家省事省心地养老,也是自己作为子女孝心的体现。

重要提示

- 平安御享金越保险产品计划由平安御享金越终身寿险(简称御享金越)、平安聚财宝(2021)终身寿险(万能型)(本资料中以“聚财宝”代指)组成。您可根据实际保障需求与经济承受能力合理规划选择保险产品计划,您也可选择单独购买本保险产品计划中的任一计划。
- 御享金越主险总保费50万以上,缴期5年以上,聚财宝追加额度可达1倍总保费。聚财宝追加保险费需收取初始费用,具体标准未来可能会有调整。追加保险费的金标准亦有可能调整,详情可致电95511了解
- 平安聚财宝(2021)终身寿险(万能型)为万能保险。万能利益演示是基于公司的精算及其他假设,不代表公司历史经营业绩,也不代表对公司未来经营业绩的预期,最低保证利率1.75%,结算利率超过最低保证利率的部分是不确定的。实际保单账户利益可能低于利益演示水平。历史结算情况查询网页:<https://life.pingan.com/cms-tmpl/interestRateList.jsp>
- 交费一定年度后,御享金越的现金价值年增速约为3%,具体时间因产品、交费期、被保人年龄等不同而存在差异。
- 御享金越减少保额会降低保单的保障额度及现金价值,需要根据实际需求谨慎考虑;减保额限制为每年累计减少基本保额金额不超过初始基本保额的20%,且减保后剩余现金价值不低于公司规定的最低额度。
- 本文所涉居家养老服务系由平安健康互联网股份有限公司及/或其他具有经营资质的第三方机构提供。本文介绍平安居家养老项目不构成任何形式的要约或要约邀请。具体服务范围、内容、服务价格及时效以您实际使用相关服务签署的法律文书约定为准。
- 权益人可在居家会员本人/配偶/父亲/母亲/配偶父亲/配偶母亲/祖父/祖母/外祖父/外祖母/子女中指定。
- 本文所载内容仅供了解产品使用,实际以保险条款描述为准。在某些情形下,我们不承担给付保险金的责任。具体保险责任、责任免除、合同解除及其他内容详见保险条款。

广告