



# 平安人寿上海分公司 共促消费公平,全心服务金融消费者

又到一年一度的“3·15”国际消费者权益保护日。近年来,平安人寿上海分公司始终坚持“以客户为中心”的服务宗旨,牢记自身作为金融服务行业的初心使命,持续践行“有温度的金融”,坚守“消保先行”理念,以匠心、诚心不断提升金融服务,切实维护消费者合法权益。

为切实保护保险消费者合法权益,根据监管指导和相关制度要求,平安人寿上海分公司积极承担主体责任,将消费者权益保

护融入公司治理,为分公司高质量发展注入新活力、提供新动力、树立新形象,着力完善规范、高效、科学的消费者权益保护体制机制,重点提升产品销售和服务品质、开展消费者教育宣传、落实投诉综合治理,切实服务金融消费者。

在投保流程中,为保证消费者能够有效接收、了解产品关键信息,加强信息传递的有效性,上海分公司充分借助平安科技平台,提升服务的安全与效率,公司

将添加强制阅读时间控制,确保客户投保前充分了解产品条款、投保书、投保提示书等重要投保信息,进一步保障客户权益。

在理赔服务方面,公司持续通过线上及线下方式向客户披露理赔服务流程等内容,通过理赔日报、月报、年报等方式向社会大众披露分公司理赔服务情况,让理赔服务的信息有效抵达。

在消费者教育宣传方面,平安人寿上海分公司结合疫情防控要求,持续开展一系列消费者权

益保护教育宣传活动,通过线上宣教与线下宣教双结合、传统服务和智能服务双在线的形式,积极开展消费者权益保护教育宣传活动,此外,公司也将通过主流媒体等平台积极传播客户服务优秀案例,共促消费公平。

在投诉专项综合治理方面,公司已推出多渠道消费者维权方案,进一步畅通相关投诉维权渠道,如:官网、微信公众号、微博、“口袋e”线上代客投诉、微信小程序、金管家APP、抖

音、消费者维权专线4001666333均已全面受理消费者投诉,聆听消费者声音,为消费者提供全方位的服务,多渠道满足消费者表达诉求的意愿。

平安人寿上海分公司将重点关注消保热点问题,积极以文化建设促进消费者保护,打造高质量队伍、高品质业务、高适配产品、高满意服务,更周全、更贴心、更直接服务广大金融消费者,共促消费公平,让更多金融消费者共享更有温度的数字金融。

2021年,平安人寿上海分公司全年理赔加给付共计服务客户164万人次,“赔+付”金额超84亿,日均“赔+付”金额3300万元,日均“赔+付”件数4500件,充分体现了保险保障的功用;2021年,平安人寿上海分公司全年理赔款11.3亿元,较上一年增长15.3%,理赔获赔率98.9%,整体理赔服务时效降至1.4天,总计为7.25万名客户送去理赔保障,兑现了对平安客户的责任与承诺。

依托平安集团“金融+科技”优势,平安人寿持续推出重疾先赔、闪赔、智能预赔、快赔等理赔服务,持续提升理赔速度,优化服务流程;平安人寿上海分公司积极落实推动,让客户充分感受到平安理赔的高效便捷。

平安的“重疾先赔”服务,为罹患重疾、正在住院的客户开通绿色通道,并协助客户即时上传病历资料,一旦审核通过,客户即可优先获得重疾赔付金,有效减轻了治疗上的经济负担。据统计,2021年,平安人寿上海分公司累计为657名客户提供了“重疾先赔”服务,赔款达4000万元,单件最高赔付50万元,为客户解决了燃眉之急。

平安的理赔尖刀服务项目“平安闪赔”自上线以来,持续为客户打造30分钟内完成理赔的极速服务。2021年全年,平安人寿上海分公司“闪赔”服务累计给付赔款4600余万元,单件最快2分13秒到账。

## 让有温度的平安「赔」伴您 「科技赋能」

“智能预赔”服务,是平安打破“出院后才能理赔”的定式,将理赔环节前置到住院治疗中,有效缓解客户医疗费用不足压力的重磅项目;客户只需通过平安金管家APP上传床头卡、押金条等材料,符合相关条件就可实现理赔金的提前给付。2021年,平安人寿上海分公司为76名住院期间的客户提供部分医疗费用提前给付的服务,其中,单件最高赔付2万元,让客户切实感受到了更有温度的理赔服务。

2021年,平安人寿再次全面升级理赔流程,通过与众多医院的合作及对接,推出了“免材料、省心赔”理赔服务——“快赔”。客户在申请理赔时无需上传资料,即可完成理赔,进一步简化了客户申请理赔的流程,截至21年12月底,分公司已有850位客户体验了这一创新理赔服务。

此外,为了更好地传播保险理念,平安人寿上海分公司还推出《理赔保障日报》,以“工作日”为单位向客户展示分公司各类理赔保障数据,帮助客户理解寿险的意义与功用,深受好评。

平安人寿上海分公司将继续践行“以客户为中心”的服务宗旨,切实保障客户权益,持续为客户提供贴心、暖心、放心、省心的理赔服务。

# 平安居家养老服务重磅上市 助力品质养老生活

随着我国社会老龄化程度的加深和居民财富水平的上升,老年人多层次、高品质养老需求不断增长。为进一步推动养老事业和养老产业协同发展,助力老有所养,提升老年群体的获得感、幸福感和安全感,2022年3月1日,平安居家养老服务体系重磅上市。在“9073”养老格局下,该服务依托平安集团医疗健康生态圈优势,整合社会优质养老资源,针对老年人居家养老九大痛点,以1个专属管家、10大服务场景和1套监督体系,为长者打造“老人舒心,子女安心,管家专心”的一站式养老服务。

居家体验方面,6大居住空间适老化改造方案、超100种科学菜谱等服务,保证老人居家生活个性化、便利化、安全化。医疗服务方面,平安居家养老服务依托平安健康约2000名的自建医疗团队,可为老人提供7x24小时全天候远程诊疗。对于有线下就诊需求的老人,支持全国百强医院、三甲医院绿通服务,为行动不便、流程不熟的老人提供就医便利,解决看病难问题。社交活动方面,150多项文娱专属社交和超10种适老旅行方案,解决老人孤独问题的同时,更帮助老人走出家门,

享受社交生活。

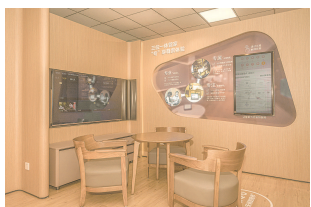
2021年10月,平安居家养老服务于深圳和南京两个城市分阶段开展试点。试点期间,平安居家养老项目团队经过对试点客户进行深度需求调研,设计了包含生活老友会、健康加油站、操类小课堂、生活小妙招四类不同的直播或短视频节目,满足不同客户的参与需求,不断丰富用户体验。同时,通过入群欢迎、直播抽奖、直播互动、直播后打卡等方式,鼓励老人参与活动,深度触达老人居家生活,丰富其休闲娱乐。

为进一步提升老人居家安全保障,让子女对父母居家生活更安心,平安居家养老服务打造360度智能守护体系,通过智能监测设备,结合管家平台,实现设备发现异常时监测系统和管家会及时响应。必要时通知紧急联系人、医生介入,避免损失扩大。目前平安居家养老服务提供的智能守护可以对居家老人的体征、行为及环境这三大要素进行监测。

值得注意的是,造成老人品质养老生活的缺失的一个重要原因是对自身健康状态、心理需求的不了解。对此,平安居家养老服务通过专业专家团队和管家平台,为每

一位老人量身定制专属方案。

平安人寿相关负责人表示,平安居家养老服务的推出,得益于平安集团医疗健康生态圈优势、领先市场的资源整合能力,聚焦长者对品质养老生活的需求,让专业、优质的养老服务、医疗健康资源得到有效配置。平安居家养老服务打造覆盖全生命周期的一站式养老服务平台,让客户享受“老人舒心、子女放心、管家专心”的服务和体验。



居家养老

重要提示: [1] 本文仅用于向您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。其中,具体服务范围、内容及时效以您实际使用相关服务签署的法律文书约定为准。 [2] 居家养老服务由深圳众海诚信咨询服务有限公司联合平安综合金融服务有限公司、平安健康互联网股份有限公司、平安国际智慧城市科技股份有限公司及其他具有经营资质的第三方机构提供。其中,部分服务内容涉及咨询结果或评估建议不能代替医生面诊和医院诊疗,如您有任何疑问,请您及时线下就医;相关服务项下各项测试所显示指标,亦不作为诊断、确认和治疗依据,请谨慎参考。 [3] 深圳众海诚信咨询服务有限公司有权根据客户需求及公司规划、市场环境等因素对服务内容及使用规则等在法律法规允许的范围内予以调整;且各地区提供的服务事项存在或可能存在差异,具体请以平安居家养老服务平台相应信息披露为准。

中国平安 PINGAN 金融·科技

专业 让生活更简单

平安管家

## 老人舒心 子女放心 管家专心

专业,让您的养老更有尊严

平安管家·一站式居家养老服务

平安管家 让生活更有尊严

重要提示: [1] 本文仅用于向您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。其中,具体服务范围、内容及时效以您实际使用相关服务签署的法律文书约定为准。 [2] 居家养老服务由深圳众海诚信咨询服务有限公司联合平安综合金融服务有限公司、平安健康互联网股份有限公司、平安国际智慧城市科技股份有限公司及其他具有经营资质的第三方机构提供。其中,部分服务内容涉及咨询结果或评估建议不能代替医生面诊和医院诊疗,如您有任何疑问,请您及时线下就医;相关服务项下各项测试所显示指标,亦不作为诊断、确认和治疗依据,请谨慎参考。 [3] 深圳众海诚信咨询服务有限公司有权根据客户需求及公司规划、市场环境等因素对服务内容及使用规则等在法律法规允许的范围内予以调整;且各地区提供的服务事项存在或可能存在差异,具体请以平安居家养老服务平台相应信息披露为准。