

专注价值提升 共创美好生活

中国平安致力为客户提供全生命周期伴随式的财富、医疗等一揽子服务

晨报记者 白若雪
通讯员 胡晓雯 吴巧玲

为不断实现鹭岛人民对美好生活的向往,中国平安依托“综合金融+医疗健康”战略布局,引领行业最专业的“金融顾问、养老管家、家庭医生”三大定位服务价值,致力于为客户提供全生命周期伴随式的财富、医疗、养老等一揽子服务,不断提升传统保障的深度和广度,从“产品+服务”的融合,辅之科技应用的广泛支持,为鹭岛客户提供“省时、省心、又省钱”的一站式服务,用保险力量,为每一位奋斗者及其家庭加油鼓劲、保驾护航。

金融顾问
提供一站式
综合金融解决方案

中国平安致力于打造有温度的金融服务品牌,提供一站式综合金融解决方案。随着寿险、银行、信托等各板块发展,中国平安积极整合资源,真正实现通过一站式的金融服务,将简单、便捷与价值带给客户。

在保险保障方面,平安人寿拥有完善的产品体系,包含重疾、意外、医疗、寿险、储备和养老等,服务处于不同人生阶段的客户,帮助客户应对人生中会遇到的疾病、养老、传承等风险;在银行方面,平安银行持续丰富、优化产品货架,为客户提供更多元的产品配置选择,同时,积极整合平安集团内外部专业资源,重点打造高端医养、子女教育、慈善规划等多个王牌权益,满足稀缺性非金融服务需求,并协同平安信托为客户设立家族信托及保险金信托;在健康服务方面,截至2022年,平安自有医生团队近4000人,外部签约医生超4.5万人,合作医院数超1万家,已实现国内百强医院和三甲医院100%合作覆盖,能够为客户提供全面的健康服务。

中国平安通过“一个客户、多种产品、一站式服务”的综合金融模式,践行“省心、省时、又省钱”的价值主张,创造极致的客户体验,这也正是平安对“专业·价值”一种与时俱进的体现和表达。



▶平安人寿厦门分公司设置闽南语专柜为客户提供贴心服务。

▶平安人寿厦门分公司在营业门店设置消保知识宣教专区。



养老管家 提供全方位养老解决方案

我国已成为世界上老年人口最多的国家之一,中国平安顺应客户需求,践行“金融为民”的方向,在2022年推出了“保险+居家养老”服务模式,探索符合国民需求的中国式养老。考虑到客户在资金储备、健康医疗、环境安全等方面的切实需求,中国平安在行业内率先探索三位一体的管家服务模式,致力于“老人舒心、子女放心、管家专心”的核心价值主张,推出十大场景,超过500项服务,短短一年多时间,已覆盖

47个城市,共有超过1万名称体验官开启了居家养老服务体验,超4万名客户获得居家养老服务权益。

中国平安借助在医疗健康领域积累的经验,积极探索养老市场。据悉,平安居家养老服务通过自主研发的智能系统与智能设备、真人管家互联互通,实现便捷服务、实时守护长者的居家安全;同时,凭借强大的资源整合能力,筛选各领域优质服务商,一站式满足长者需求,并对服务质量进行监督;

此外,还可依托平安集团医疗健康生态圈,线上自有医生团队全天候问诊,线下国内百强、三甲医院100%覆盖,满足长者的就医需求。

除了在居家养老领域布局,中国平安还打造臻颐年高品质康养品牌,以“专业,让康养有品质”为指引,创新构建覆盖全生命周期的“一站式”养老解决方案,为长者提供定制专享的康养服务,营建有品质、有温度的全新康养体验。

家庭医生 提供一站式健康解决方案

中国平安始终秉承“用户为先”的初心,将服务融入产品,推出“一站式健康生活的品质服务”——平安臻享RUN健康服务计划,构建一整套完善的健康管理体系,将保险变得“有温度”。作为一个体系化的健康管理服务,平安不仅让每个个体和家庭在疾病发生时做好财务安排,还能享受覆盖“健

康、亚健康、慢病、重病”等场景的一站式解决方案。

平安臻享RUN健康服务计划在健康管理方面,有私人营养师、私人教练1V1定制健康管理方案;在亚健康管理阶段,精准推荐个性化体检方案+科学解读,提供睡眠、体重管理方案定制,及时干预与改善;通过音视频真人问诊,门诊预约协

助及陪诊,解决日常小病问题;还有专科医生重疾专案管理服务,针对疑似重疾/住院治疗/康复护理提供全流程服务,在大病阶段有专业陪伴。

▶平安人寿厦门分公司理赔服务暖人心,客户赠送锦旗表谢意。



相关链接
精耕服务
让保险更有温度

晨报讯(记者 白若雪 通讯员 吴巧玲)用专业创造价值,平安人寿厦门分公司聚焦体验和品质,精耕专业服务,依托数字化转型,不断提升业务线上化、自动化、智能化水平,推出一系列有温度的产品和服务,及时为客户提供保障及服务。

平安人寿厦门分公司依托“平安金管家”APP,为客户提供7×24h在线服务,快速响应投保、承保到服务咨询、续期交费、业务办理和理赔申请的全流程服务需求。此外,公司还设有95511全国统一客服热线、AskBob、消费者维权专线等便捷咨询通道,全天候在线服务。公司“智能投保”支持全流程电子化操作;“智慧客服”支持99%保单业务线上办理;“智能理赔”持续优化,陆续推出“闪赔”“重疾先赔”“智能预赔”“省心快赔”项目。客户陈女士因鱼刺卡喉就诊,仅用时2分04秒,理赔款极速到账。

在推进便捷保单服务的同时,平安人寿厦门分公司深入了解重点人群的需求,提升新市民及老年群体的金融服务体验。通过“平安金管家”APP上线“新市民专区”,为新市民提供便捷、暖心的服务权益,全流程服务不打烊;“平安金管家”APP推出大字关怀版内容,线下服务网点持续完善“适老化”建设,提升老年人群体的幸福感和获得感。

此外,平安人寿厦门分公司持续推动消费者教育工作,在营业网点设置“金融知识教育宣传专区”,聚焦“一老一小”、新市民等重点人群,通过组织开展公益性、有特色、针对性强的专项宣传活动,积极普及金融保险知识,帮助消费者守住“钱袋子”。