

中国平安人寿保险股份有限公司镇江中心支公司

打造“五星级”服务体验 丰富全方位保障体系

“中国平安人寿保险股份有限公司镇江中心支公司进入镇江已19年。近年来,平安人寿镇江中心支公司不断发展壮大,实现了跨越式发展,交出了亮眼成绩单。2021年,实现保费收入10.85亿元,累计纳税879.03万元;在业务稳健发展的同时,不断提升客户服务水平,全年赔付支出1.05亿元,为广大客户带去了实实在在的保障。”



科技赋能,提供便捷服务体验

作为市场化大型险企,平安人寿镇江中心支公司致力于丰富保障体系,秉承“初心、爱心、安心、舒心、暖心”的五星精神,专注打造“五星级”服务体验。想客户所想,积极探索“产品+服务”模式,为客户提供体系化健康增值服务。运用生物认证、大数据、远程视频等AI技术,构建智慧服务体系,让客户真正实现足不出户办业务。运用科技赋能服务全流程,将理赔创新、产品创造、科技创新集于一体,为客户构建丰富的服务生态,切实保障消费者权益,提升消费体验。

在服务体验方面,平安人寿镇江中心支公司致力于打造“移动化、专业化、社交化、场景化”的客户体验。“智慧客服”是平安人寿自主研发,通过运用生物认证、大数据、远程视频等AI技术,构建起100%全域覆盖、全流程智能办理、动态精准风控的智慧服务体系,具备业务甄别、风险定位、在线自助、空中门店四大核心能力。用户只要通过平安金管家APP,就可以“在线一次性办理”保单业务,保险服务从此打破了时空的限制。

平安人寿镇江中心支公司利用“智慧客服”真正实现了千人千面的个性化精准服务,做到比客户更懂客户,为客户提供极致服务体验。消费者通过金管家APP投诉问题,线上智能、快速、简单处理解决。每月开展总经理接待日活动,由总经理亲自接待投诉客户,倾听客户声音,落实客户反馈,保障客户权益,提升客户体验。

重服务,提供全面、多元风险保障

平安人寿镇江中心支公司持续发挥保险社会稳定器的作用,服务“六稳”“六保”,践行“保险姓保、回归本源”理念,对险种结构进行调整,大力推动传统型和保障型产品销售,传统险和以重疾保障类产品为核心的健康险产品占比不断提升,产品结构不断优化。

平安人寿镇江中心支公司将“保险姓保”理念注入业务发展和经营理念中,深入挖掘消费者保险需求,加强保障型产品开发与推动,强化科技应用,创造简单消

费体检,积极引导保险回归本源。在理赔方面,平安人寿镇江中心支公司秉持“简单便捷、友善安心”的理赔服务理念,以快速反应和有效行动,提供专业、主动、贴心的理赔服务,让客户感受到保险保障的价值,带给每一个身处困难的客户及家属心灵的慰藉。

“闪赔”让理赔更简便、赔付更高效。“闪赔”是平安人寿在“安e赔”基础上于2017年3月推出的“尖刀”服务,全年联网1000家医院,提升自动化处理能力,案件

处理更高效。从理赔案件资料上传,到理赔款到账短信,客户通过金管家APP可体验30分钟“足不出户,掌上闪付”的极速理赔服务。2020年,平安人寿再次升级,推出“智能预赔”服务,为满足条件的住院客户,提前给付部分赔款,缓解客户经济压力。同年,为提升客户理赔体验,推出“免收材料服务”,满足条件的客户可免提交全部理赔材料。

积极投身公益,践行社会责任

平安人寿镇江中心支公司在拓展寿险业务的同时,积极投身公益活动,服务社会大众,践行企业责任。公司于2017年发起“露天捐书”公益项目,搭建乡村学校图书角,帮助乡村少年开拓视野,增长见识。通过线上线下渠道,号召并组织社会各界参与教育扶贫,已累计捐书上万册,覆盖多所乡村学校。

为组织更多有爱平安人参与公益,平安人寿镇江中心支公司内外勤人员携手成立“平安志愿者”协会。在公司开展的抗疫、扶贫、献血、捐书等众多公益项目中,大批平安志愿者积极参与。2020年8月,29名志愿者参与“关爱成长悦读未来”项目,守护青少年成长。

平安人寿镇江中心支公司先后获得

“江苏省放心消费创建示范企业”“平安金融创建活动先进集体”“镇江市诚信单位”等多项荣誉。

展望未来,平安人寿镇江中心支公司将不忘初心、砥砺前行,通过全员共同努力,将公司打造成为“区域市场最受尊敬的人寿保险公司”。

