

# 平安人寿重庆分公司

## 不忘初心勇担责任 多措并举服务大局

### 筑梦巴渝 为新市民提供有温度的保险服务

“

2022年3月,中国保监会、中国人民银行发布《关于加强新市民金融服务工作的通知》,提出对新市民金融服务的顶层设计,要求金融机构定向扩大信贷支持与保险覆盖面。服务新市民,成为金融供给侧结构性改革的一项重要内容。

如何提高新市民金融服务的可得性和便利性,增强新市民的获得感、幸福感、安全感?平安人寿重庆分公司在重庆银保监局和重庆市保险行业协会的指导下,坚持以人民为中心,努力为重庆新市民提供有温度的保险服务。公司成立了以一把手任组长、班子成员任组员的新市民金融服务专项领导小组,全面统筹部署相关工作开展,推动落实新市民金融服务,助力新市民圆梦未来新生活。

#### 创新保险产品与服务 护航新市民生活

总体看,新市民群体具有数量大、成长性强、金融服务需求大等特点,但同时呈现出工作稳定性低、社会保障参与度低、抗风险能力较低等特征。据《2022新市民金融服务白皮书》数据显示,近半数的新市民未购买商业保险。

“由此可见,新市民需要更省心省时的金融产品。”基于此,平安人寿联动多方力量提升新市民金融服务的质效。为扩大新市民群体保险覆盖面,发挥保险社会“稳定器”作用,平安人寿相继推出平安疫苗伴侣意外伤害保险、出行平安保险产品



柜面服务人员为新市民讲解反诈知识

计划、平安乐交意外险伤害保险、平安少儿意外(门急诊)保险等多款赠险,2022年上半年累计赠送约17.86万份。

与此同时,平安人寿还推出平安e生保长期医疗保险、平安宝宝康少儿门急诊医疗险、平安孕孕星医疗、平安爱护女性特定疾病医疗保险等多款商业健康医疗,在当前疫情防控形势严峻的情况下为山城人民提供健康守护。

#### 发挥数字化优势 实现科技关怀全流程

为给新市民提供更便捷、更安全、更贴心的服务,平安人寿优化服务流程,通过线上业务办理渠道,简化服务流程,打破服务区域限制,解决新市民理赔难点痛点。

保单服务方面,智慧客服借助生物识别、人机交互、远程视频等AI技术,实现新

市民登录平安金管家APP,客户通过APP首页右上角“在线客服”,即可通过智能机器人AskBob,在线便捷咨询、自助办理保



金管家APP开辟新市民服务专区

单业务。新市民足不出户,即可通过金管家APP线上办理地址、电话、交费账号更改、生存金领取等业务,对于特殊复杂业务也可轻松通过APP连接专业客服柜员远程视频办理。目前,90%的保单业务可实现线上自助办理。

平安人寿推出多渠道、多举措方便新市民客户延续保障:一是推出多种线上交费方式,客户可通过银行转账、金管家APP、微信链接或95511客服电话便捷交费;二是通过短信、电话、金管家APP等渠道对客户进行广覆盖的服务提示及指引;三是续收服务人员积极开展远程服务及客户关爱,及时解答客户各类服务需求,让客户足不出户即可一键完成续期交费。

理赔服务方面,通过流程创新和大数据模型运用,推出极速理赔、智能预赔、住院快赔等线上理赔服务项目,客户出险后,可通过金管家APP或者微信安E赔小程序进行线上理赔报案及申请,打破时间、空间的界限,真正实现为客户提供便捷、高效的理赔服务。

与此同时,平安人寿线上推出从未病到轻症再到重疾和住院的链式需求供给,实现“互联网+大医疗”,全天候守护新市民身体健康。7×24小时线上医疗咨询服务,覆盖儿科、妇科、外科、内科等10多类科室,

省去线下排队挂号时间,中心城区还实现购药送药上门;新市民拥有平安寿险保单,还可免费享有专家预约挂号权益,对于疑似或不幸罹患相关重疾的客户,公司推荐并联系国内权威医院的专病专家,启动包括预约专家、预约手术、预约床位在内的一站式就医服务(健康管理服务由平安集团旗下其它子公司或有相应资质的第三方提供)。

#### 常态化金融知识普及 守护新市民合法权益

“新市民初来乍到务工,抗风险能力普遍很弱,而且缺少固定的劳动关系,存在保险意识欠缺、融资条件受限等痛点。”为帮助新市民增强金融风险防范意识与识别能力,平安人寿重庆分公司通过“3·15”消费者权益保护日、“7·8”全国保险公众宣传日、金融知识普及月、新市民金融服务宣传月等活动,聚焦防范非法集资、防范金融诈骗、防范代理退保风险等金融知识,线上通过权威媒体平台、金管家APP、官方微信公众平台以图文、视频、“以案说险”等形式将金融知识触达新市民。

线下在营业网点设置金融知识教育专区,走进社区、走进新市民开展金融知识教育宣传活动,在重点企事业单位和居民社区设立宣传教育活动流动点,提高新市民群体金融素养,提升风险防范意识和防诈骗能力。

同时,平安人寿切实维护新市民保险消费者合法权益,保障新市民消费投诉渠道畅通,新市民客户可通过营业网点、平安人寿代理人及95511客服专线、4001666333消费者维权直达专线、平安金管家APP等多种方式进行投诉,维护自身合法权益。

平安人寿重庆分公司相关负责人表示,公司未来将继续秉承初心,从新市民实际需求出发,不断提升新市民金融服务效率和水平,打造平安新市民金融服务体系,用有温度的金融服务助力广大新市民享受美好城市生活。

## 躬身践行 为乡村振兴注入“平安力量”

“

一直以来,中国平安积极响应党和国家的号召,紧跟乡村振兴战略部署,投身新农村建设,持续开展希望小学援建、支教行动,通过实施产业、健康、教育等多方面的帮扶行动,用有温度的金融积极践行社会责任,全力巩固脱贫攻坚成果,用实际行动彰显平安大爱。

#### 爱心陪伴 助力乡村教育脱贫

乡村振兴,离不开乡村教育的赋能。党的十八大以来,我国更是把农村教育作为脱贫攻坚和乡村振兴的重要战略支撑来抓,不断推进乡村教育的创新发展和高质量发展。

“以人民为中心,以民族复兴为己任”。作为葆有社会责任感的企业,平安用爱心陪伴,走在乡村教育公益事业的前列。自1993年起,中国平安持续开展“希望小学援建及支教行动”。截至2022年5月,

已陆续在全国30余个省份援建了119所平安希望小学,招募近10000名支教志愿者,支教时长约37万小时。

开州区雪宝山镇平安希望中心小学、重庆市涪陵城区第十一小学校、秀山土家族苗族自治县清溪场镇中心校是平安人寿重庆分公司交出的成绩单。2009年至今,重庆分公司每年招募短期支教志愿者20名左右前往希望小学开展支教行动。截至目前,累积招募220名支教志愿者,累积支教时长约750小时,为乡村少年们带去手语舞、安全知识、科普知识、道德文化等丰富的课程,助力乡村少年身心发展,提升科学素养,关爱乡村少年健康成长。

2018年,中国平安发起总投资投入为100亿元的“三村建设工程”,面向“村官”“村医”“村教”三个方向,实施产业扶贫、健康扶贫、教育扶贫。重庆分公司承接重庆地区“村教”工程相关工作,开展“学校援建”“校长培训”“教师培训”“支教行动”4项行动,推动“教育扶贫”在重庆落地开花。目前,重庆分公司在重庆地区升级“平安智慧小学”50所,足迹遍布重庆下辖17个区县,最远已到城口、巫山等地,捐赠录播设备38台,一体机15台,电脑、功放、音响1套,总价值近200万元,惠及学生近8万人。



支教志愿者和孩子们

中国平安“村教工程”在重庆地区的开展,改善了重庆市贫困地区教学条件,促进了学校教学水平提升和师资能力建设,以教育精准扶贫阻断贫困代际传递,助力推进义务教育均衡发展。据悉,2023年起,平安人寿重庆分公司将开展“与希望同行”主题公益活动,深耕五大工程“校舍维护、师生培训、支教行动、奖学金发放、夏令营活动”长期、持续做好平安教育公益活动。

#### 对口帮扶 推动乡村振兴提质增效

2021年5月,为积极响应国家号召助力乡村振兴发展,平安人寿重庆分公司派出党员黄亚飞前往巫溪县峰灵镇龙寨村担任第一书记,开展为期两年的全脱产驻村工作。

制订发展计划,理清发展思路,明确破解办法……黄亚飞用实实在在的工作赢得村民的一致好评。

一直以来,平安人寿立足金融企业主体责任,推动乡村振兴提质增效。自2017年起,重庆分公司及下辖三级机构先后向万州区、武隆区、巫溪县、丰都县、秀山县派驻11名驻村村干部走访,熟悉村情民情;进行消费帮扶产品宣传销售;建强基层组织,推进疫情防控及疫苗接种;全力做好“两不愁三保障”巩固情况“回头看”工作;推进强村富民,助力产业发展规划;宣传普及防火防诈骗知识;积极配合驻地村委完成各项工作任务,帮助农户增收,解决群众实际问题。截至目前,其中6名干部已圆满完成驻村工作,5名干部仍然扎根驻村第一线。

疫情期间,重庆分公司响应国家号召,在携手共同阻挡新冠病毒传播链的同时,助力推进乡村稳定发展,积极投身乡村振兴建设中:2020年3月,响应丰都县应急指挥中心号召,重庆分公司向丰都县一线人员捐赠防疫保险500份;2020年,重庆分公司组织员工向重庆市卫健委捐款10万元用于抗疫工作;2020年6月,响应巴南区区委



驻村干部指导农户修枝清园

政府、第三扶贫集团号召,结对帮扶二圣镇王家河村贫困户;2020年12月,积极响应万州区政府号召,向后山镇捐赠扶贫资金,帮扶元河村7组解决安全饮水问题;2021年11月,为巩固脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接,向万州区后山镇捐赠帮扶资金,促进马槽村李子产业发展;2022年,重庆分公司专项向重庆市乡村振兴基金会捐赠8万元,用于巫溪县红三军司令部旧址复建……2019年至今,重庆分公司及下辖三级机构开展向扶贫慈善基金会捐款、落实结对帮扶、修缮饮用水、帮扶农户产业发展、助推文旅产业发展等16个项目,涉及资金79万余元。

产业是发展的根基,也是巩固拓展脱贫攻坚成果、全面推进乡村振兴的主要途径和长久之策。平安人寿重庆分公司坚持以人民为中心,立足主业优势,积极践行社会责任,充分彰显企业担当,从决战决胜脱贫攻坚到全面推进乡村振兴,筑牢防贫保障网,持续探索金融“活水”助力乡村振兴新模式。今年1月,重庆分公司党委书记、总经理张志刚一行赴巫溪县通城镇、峰灵镇龙寨村调研慰问,就2021年乡村振兴工作成果及2022年乡村振兴工作规划进行深入交流。同时为村委工作人员及驻村干部送去了新春对联礼包、防疫防寒物资;7月,重庆分公司党委副书记、副总经理张戈一行赴巫溪县通城镇、峰灵镇开展调研工作,就产业发展、基础设施、人才、文化、教育振兴、普惠金融等方面进行深入交流。

怀揣服务国家实体经济、保障社会民生的初心,平安人寿重庆分公司一直在践行社会责任担当的路上。近年来,重庆分公司多次荣获社会组织颁发的“社会公益杰出贡献奖”“希望工程30周年突出贡献者”“金融扶贫责任保险公司”“服务民生社会影响力品牌”“履行社会责任杰出保险公司”“最佳金融贡献奖”等各类奖项。

水滴石穿,靠的是坚持的力量。在振兴乡村的道路上,平安人寿重庆分公司将继续躬身其中,为乡村发展注入持续不断的温暖热流。

李雨蔓 图片由平安人寿重庆分公司提供