

庆祝中国共产党成立100周年
The 100th Anniversary of the Founding of
The Communist Party of China



平安人寿重庆分公司智慧客服体验区

适老服务

破除数字鸿沟 让老年客户感受保险温暖

为老年人提供“智慧便捷”的公共服务已经写进了国家“十四五”规划,日益受到越来越多的关注。作为中国保险行业的一面旗帜,为保障老年客户的服务需求,平安人寿秉承“以客为尊”理念不断提升服务体验,借助线上、线下服务渠道,帮助老年客户群体破除“数字鸿沟”,轻松享受安全、便捷的智慧服务。

在投保环节,老年人作为被保险人可以通过投保人手机端进行电子签名和人脸识别即可完成投保确认,同时投保建议书中增加“产品亮点标准化语音讲解视频”和业务员个性化录音+语音讲解功能,帮助老年人更轻松全面理解产品特色及保障责任。在双录过程中,对60岁以上的投保客户,公司提供一对一录制辅导,协助长者理解双录的意义与录制过程,降低客户疑虑。

在保全服务环节,针对专业术语和重要变更内容,分别进行冒泡解释和高亮提示。

对于不方便亲临公司柜面、不会使用智能设备的老年客户,服务人员可上门代办服务,收集申请材料并处理,让客户感到满意的同时,更能体现公司对客户的尊敬、重视与呵护。

在理赔环节,被保人为老年人的简易案件,线上申请理赔时可免交实物材料。为减少老年人排队等候时间,平安人寿下辖网点针对老年客户开设绿色通道,并根据实际情况提供紧急急办等暖心服务。

除了暖心的服务,平安人寿客服中心也为老年客户配置了老花镜等便民设施,供有需要的客户免费使用。此外,为了缓解客户等待的疲惫,还专门设有等待区供客户休息,让业务办理更舒心。

注重满足老年客户实际需求,提升老年人的获得感、幸福感、安全感,让服务更有温度,正是平安践行“五心”平安,打造“有温度的保险”的具体举措。

精准扶贫

助力打赢脱贫攻坚战 走好乡村振兴路

自2017年起,平安人寿重庆分公司派驻6名干部至武隆和丰都开展对点精准扶贫工作,配合当地政府实施精准的扶贫措施,帮助农户拓宽产业,利用帮扶政策,强化帮扶入户宣传,转变就业模式,实现稳固创收。2021年5月,平安人寿重庆分公司向巫溪县派驻一名全脱产驻村第一书记。

除了派人出力,重庆分公司及下辖机构共计捐赠约67万元用于当地扶贫项目建设,助力重庆市深度贫困地区精准扶贫工作。同时,重庆分公司还积极开展消费扶贫工作,解决广大农民特别是贫困地区农民农产品销售问题。2019年以来,重庆分公司消

费扶贫金额共计108万余元。

2018年,中国平安集团董事长兼CEO马明哲宣布中国平安启动总公益投入为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,平安在重庆地区共计升级“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,捐赠教学设备总计182.5万元,惠及学生近8万人,助力当地教育脱贫。

未来可期

人口结构变化带来行业高质量发展契机

根据最新公布的中国第七次全国人口普查结果显示,65岁及以上人口为19064万人,占13.5%,老龄化正加速到来。目前,中国经济处于转型升级期,随着中国人口结构变化,逐步进入老龄化阶段,中国保险业的高质量发展迎来黄金时期。

人口老龄化,急需商业保险发挥保障作用。如今,中国商业保险在解决医疗问题上发挥的作用有限,还不到3%,而欧洲大约10%,美国大约40%。因此,老龄化对寿险公司是一个重大机会,而“十四五”是应对老龄化的最佳储备期。

人口增量指数是一座城市经济发展的重要指标,是衡量一个城市的吸引力和竞争力的重要风向标。第七次全国人口普查结果显示:重庆全市常住人口共3205.42万人,与第六次全国人口普查相比,增加320.80万人,增长11.12%。

最近这20年,重庆人口指数走出了“V”型反转的华丽曲线。从2000年—2010年人口净流出约205万人,到2010—2020年人口净流入320.8万人,说明重庆人口吸引力和发展活力显著增强。

如今,重庆集西部大开发、“一带一路”和长江经济带建设以及成渝地区双城经济圈建设等国家重大战略的政策叠加,经济社会发展前景广阔,将为保险行业带来极富想象力的发展空间。

目前,正值平安人寿第3次寿险改革,平安人寿将借“三心”重塑文化价值观,全心全意提升客户服务质量,以客户至上的经营理念,用匠心品质,打造有温度的金融和服务,为推动保险行业高质量发展,贡献绵薄之力。

文/平安人寿重庆分公司党委书记、总经理张志鹏 图/平安人寿重庆分公司提供

平安人寿重庆分公司 不忘初心 走高质量发展之路

科技赋能

为业务推动打造新引擎 为客户提供有温度的服务

近年来,平安人寿通过研发投入,持续打造领先的科技技术,广泛应用于金融主业,并加速推进金融健康生态圈建设。

在销售前端,AI技术全面用于代理人面试到销售支持全流程。AI面谈、AI甄选协助实现代理人精准筛选,通过筛选把相对有限的资金更多投放到优质的代理人身上,实现高质量增员。AI智能助理 Askbob 为队伍提供高效专业咨询及资讯服务,助力展业规范化、专业化。智能拜访助手作为 Askbob 旗下第一款新上线智能互动工具,具备音视频通

话、销售方案讲解、机器人智能辅助三大核心功能,支持代理人通过音视频方式远程与客户互动、智能助手全程辅导代理人解答客户咨询,有效解决客户见面难、讲解难等问题,做到足不出户,一键解决会客环境。

在客户服务端,传统服务模式已升级为高频互动客户体验新模式,即平安智慧客服。智慧客服是平安人寿依托20余年不断精细化、标准化的后援服务,以智慧科技为依托,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、动态精准画像的智慧服务体系。客户只需要通过平安管家APP,就可以随时随地在线办理保单业务,免去舟车劳顿之苦,给客户带来极致体验。同时,平安人寿利用“智慧客服”真正实现了千人千面的个性化精准服务,AI智慧客服提供在线7x24小时在线机器人服务,实现精准高效的极致服务。

2020年,智慧客服在重庆已提供在线服务161万人次,线上保全作业占比超过95%。线上保全作业时效率最短最快5分钟内完成,获得客户一致好评;闪赔服务超2万件,赔付金额0.4亿元,件均赔付时效11.04分钟,累计使用在线问诊498052人次,日均问诊量1364人次。

依托平安科技平台和大数据模型,平安人寿业内首创“智能预赔”上线。该项目打破出院后才理赔的定式,通过前置赔付,对符合条件的住院客户,提前支付部分理赔款用于疾病治疗,极大缓解了客户资金压力,进一步提升客户理赔体验。2020年,平安人寿重庆分公司完成智能预赔413件,提前赔付金额56万元,为大山城市民提供主动、贴心的理赔服务。

目前,平安人寿已开启寿险改革转型大幕,在平安内部,此次改革转型被称之为“25年以来平安人寿再出发”。平安人寿将持续加大科技投入,利用移动互联网、大数据、云服务、人工智能等新技术不断优化升级企业经营和社会服务,助力改革新征程。



平安人寿重庆分公司短期支教活动

聚焦

感党恩、担使命 推动保险业高质量发展



平安人寿重庆分公司开展“强党性、感党恩、担使命”系列主题活动

为庆祝中国共产党成立100周年,进一步鼓舞人心、凝聚力量,平安人寿重庆分公司开展了主题为“强党性、感党恩、担使命”的系列主题活动。如以“温暖初心、真情关怀”为主题,走访慰问受总公司党委、分公司党委表彰的员工以及驻村干部9名,切实让他们感受党的温暖;组织分公司内外勤党员职工参加廉政教育大讲堂《识别骗局,守护财产》《以案为鉴企业职务违纪违法问题问题研讨》,践行“明纪律、讲诚信、知敬畏、守底线”党风廉政教育工作;组织下辖党支部开展“书记上党课”活动,各党支部结合工作实际,围绕“讲党的历史、讲重要精神、讲公司战略”,带领党员学习党的百年光辉历程。

重庆平安人寿将在党和政府的领导下,以爱与奉献的“初心”,细节与毅力的“用心”,持续奋斗的“恒心”砥砺前行。

