

新消费我做主

纪念2016年3·15国际消费者权益日活动

平安“新智享”门店亮相外滩

平安人寿上海分公司首家“新智享”门店已于2016年1月27日开始试营业。门店坐落于汉口路99号，地处外滩CBD、毗连黄浦江，融合在风格迥异的建筑群中，与东方明珠隔江相望。

除了得天独厚的地理位置，作为平安上海寿险在客户服务体验上的一次大胆创新，平安“新智享”门店采用了全球领先的金融门店设计理念，充分融入互联网思维，强调智能化和科技感，致力打造行业创新客户体验中心。

走进服务大厅，印有“中国平安”巨大LOGO的就是咨询引导台。上海平安特有的“预处理”流程让客户甚至不用再进柜台，就能有专业的服务顾问一对一无缝引导自助办理业务。

穿过引导区就到了自助体验区及等候区。这里配备了极为高端的电子设备，客户可以根据个人喜好，通过一体机电脑、手机、iPad等设备选择“医、食、住、行、玩”中的任意“一扇门”，享受平安一站式金融线上服务。

门店还特设咖啡吧，有专人为您调配一杯好茶或者咖啡，让您能惬意享受这里的舒适。

在等候区左侧还有专属尊贵的综合金融理财区、健康服务体验区，可以自行体验私人理财规划或简单的体验项目。

同时，这里的业务办理区打破了传统柜台开放的设计模式，设计半封闭式的独立业务办理区域，有效地做到了保护客户隐私，为客户提供私密安全的尊享服务体验。

平安人寿此次软硬件服务的全方位新升级，运用“互联网+”实现经营、服务线上到线下的无缝结合，真正做到给予客户简单、便捷、友善、安心的一站式全金融服务，让客户享受每一次极致的服务体验。

平安新智享门店地址：黄浦区汉口路99号久事商务大厦北门1楼

■ 出行提示：地铁2号线、10号线南京东路站3号出口；公交42、20、17、64、316、33、35、65、123、135、145、305、317、576、805、934、49、805、66、220、306等均可到达新智享门店



平安人寿APP引领美好新生活

直接购买财险、养老险、银行、陆金所等金融产品，真正做到一个账户、多个产品、一站式服务，让平安真正成为客户的财富管家，让理财更添收益。

■ APP健康管理，体验一站式服务

2015年平安人寿APP上请来专业“好医生”，依托于平安好医生健康管理平台，为客户提供7*24小时服务，提供丰富的健康资讯，订制私人健康习惯。2016年再度升级，在线健康商城全新登场，上海客户更支持下单后2小时内送货上门服务。

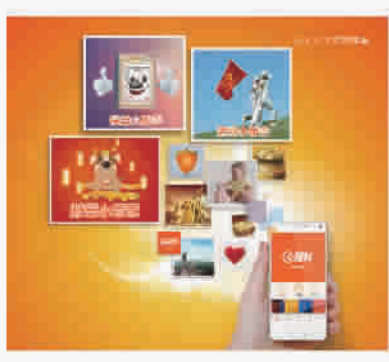
■ APP线上互动平台，别样精彩

平安人寿APP的线上互动平台“活动”板块极具人气。每周在活动板块中都会上线许多主题活动，客户可任意选择参与。传播健康生活理念的“平安有约健康行”系列活动已推出4季，粉丝破500万。该活动倡导健康行走，每天坚持步行5000步还可获得时尚健康好礼。

平安人寿上海分公司也不断推陈出新许多活动拉近与客户的距离。2016年上海迪士尼开幕在即，上海率先发布《相约迪士尼》系列活动，客户参与报名即有机会赢取上海迪士尼家庭套票，该活动上线第一天就吸引近万名客户参与。

伴随着第二十一届中国客户节活动的开启，APP互动平台也将更为精彩纷呈，今年的客服节将持续围绕健康管理的核心服务品牌，以身心健康、家庭健康为核心，届时将上线健康讲座、球童票选、少儿才艺大赛海选等一系列与客户保持高频互动的活动，打造客户健康生活全接触线上平台。

未来，相信随着平安科技元素的不断注入，线上产品的不断丰富，客户的体验也将越来越多姿多彩，平安人寿APP将引领您进入更美好的新生活。



截止2015年12月，“平安人寿APP”用户量突破3016万，月活跃度33%，日活跃用户达100万以上。平安人寿APP涵盖客户服务、交流互动、理财产品、健康生活等方方面面，其中保单模块累计办理客户服务77万件，活动模块“平安有约健康行”累计参与超2500万人次，财富模块实现保险理财产品破27.5亿的优异业绩，健康模块已为1424.7万用户提供健康服务。

平安人寿APP如何能成为如此一款深受客户喜爱的神器呢？

■ APP自助保全办理，省时又安心

平安人寿APP是面向智能手机客户推出的自助服务客户端，客户可以通过APP自助查询保单缴费情况、保单红利及生存金领取情况，办理常规保全业务，能有效化解售后服务难的痛点。2016年起，新承保的客户还可通过APP自助完成回访，这不仅极大的方便了客户，从风险管控的角度上也可确保客户的信息真实性，再次提升服务行业标准。

■ APP金融财富，理财更添收益

平安人寿APP打造更全面、便捷的O2O金融服务，将地面综合金融服务与互联网金融平台深度耦合，借助平安综合金融的强大优势，在APP端可

践行承诺与爱 夯实理赔服务 打造绝佳理赔体验

贴心理赔服务和专享理赔关爱，解决灾难客户的燃眉之急。今年以来，10多位上海客户体验到重疾先赔的关爱，甚至有位客户仅仅45分钟，就收到了重疾理赔的结案短信，后续的治疗费用之急也得以解决。另一项理赔创新服务——特案预赔，彻底颠覆既往先住院治疗后再申请赔付的传统理赔流程，在客户遭受严重意外伤害或遭遇重大事故时，为客户预付保险赔款，解决灾难客户的燃眉之急。面对“上海外滩踩踏”与“东方之星沉船”等重大事故，上海平安理赔团队在同业中率先介入，妥善应对，获得高度评价。

2016年春节期间，针对病情严重且家庭经济困难的客户，平安理赔启动新春客户关爱活动，把“有温度的理赔”带给客户。

■ 移动理赔办公，科技引领创新

互联网时代引发客户的保险服务体验的变革。今年，平安人寿推出理赔服务创新项目——“移动理赔办公”，在理赔APP移动办公平台上即可完成即时接收任务、实时回销任务，同步上传证据，现场理赔受理，大大缩短了理赔案件的审核时效，提升了客户服务体验。

2016年3月1日，平安人寿又重磅推出“安e赔”项目，让理赔服务再升级，理赔材料拍照上传后即可进入审核流程，万元以内理赔款实时给付，让“立等可取”式理赔不再是神话，从理赔申请到理赔款给付，免奔波免排队，分分钟搞定，让客户更安心，让理赔更容易，让赔付更快捷。

未来，依托互联网+新模式，平安人寿还将继续为客户打造安逸、安心、安全、创新的平安服务体验。



平安人寿是目前国内第二大寿险公司，秉承“专业让生活更简单”的品牌理念，为客户提供简单、便捷、高效的理赔服务体验。凭借在综合实力、客户服务、企业社会责任方面的杰出表现，平安人寿深获市场与客户的青睐。

■ 夯实理赔服务，提升服务体验

作为寿险行业的领头羊，平安人寿持续践行“以客户为中心”的服务理念，彰显“简单便捷、友善安心”的服务宗旨，践行承诺与爱。

2009年以来，上海平安理赔团队先后推出“信守合约，为客户寻找理赔理由”、“标准案件，资料齐全，二日赔付”（目前已达90%以上），“足不出户、上门理赔”、“理赔免填单”、“保险金5万以下的25秒转账”等服务举措，力求为客户打造绝佳理赔服务体验。

■ 理赔关爱升级，服务持续创新

2015年，平安人寿重磅推出“承诺与爱”理赔服务创新项目——“重疾先赔，特案预赔”，彻底颠覆既往先住院后理赔的传统流程，由公司发起，为不幸初次罹患恶性肿瘤、遭遇突发重大灾难事故或遭受严重意外创伤的客户，主动提供

安e赔 快人一步 —— 提升客户理赔体验必备利器

风靡时代的互联网+给保险行业带来了新的挑战和机遇，依托互联网科技平台，平安人寿理赔已于2016年3月1日重磅推出在口袋E在线自助理赔——“安e赔”，全面开启“互联网+”理赔新模式，通过E键立赔、E键快赔、E键快赔三种方式，完成自助在线理赔，实现差异化、场景化全新理赔服务，打破既往先交材料再审核最后给付的传统理赔模式，开创了影像上传、实时给付的理赔体验先河，引领行业理赔服务先锋，成为业务员开拓市场的杀手锏。

通过“安e赔”，业务员只需登陆口袋E，点击“理赔在线申请”直接拍照上传资料影像，万元以内理赔款实时给付，让“立等可取”式理赔不再是神话，从理赔申请到理赔款给付，免奔波免排队，分分钟搞定。



简单 准确 快速 专业

理赔不光要赔得快，还要更简便，更人性化，更符合时代进步的脉搏。平安人寿通过互联网+新模式，为客户打造安逸、安心、安全的全新理赔服务体验。