

平安金管家，开启用户体验3.0时代

借助移动互联网科技的进步，中国平安在金融业务领域不断创新，为客户创造独一无二的金融体验。应时而变、锐意进取的平安金管家App，目前注册用户已超4000万，用户体验3.0时代正式开启，“平安金管家”致力成为值得亿万用户托付的金融生活管理专家，给你一把开启健康金融生活的金钥匙。

懂你的保险专家

平安金管家保单模块为保险客户和App用户提供信息查询、业务办理、服务通知、问题咨询等服务。

- 【信息查询】
保单信息查询：如险种、保费、账户价值等信息查询
服务进度查询：如投保进度、保全进度、理赔进度
- 【业务办理】
涵盖投保、保全、理赔、预约全流程业务
- 【服务通知】
重要通知：如交费、分红、生存金、万能年报、理赔等通知
服务建议：如被保险人成年时提示增加保额等
- 【问题咨询】
Q&A
在线人工咨询
自助智能问答

功能亮点

- 保单一站式管理
- 服务进度随时查询
- 全流程保单服务，服务内容丰富
- 随时随地办业务
- 安全、便捷，电子签名、人脸识别、视频等高科技服务可无需往返柜台办业务
- 实时推送，客户第一时间获得重要信息
- 历史通知轨迹完整查看
- 样式美观、通俗易懂
- 不用切换到电话，问题一站式解决
- 人工咨询沟通方式多，支持文字、图片等，沟通更顺畅
- 7*24小时提供自助智能问答服务

贴心的家庭医生

依托集团健康险资源，平安人寿推出了以专属“家庭医生”为核心的全面健康管理服务。主要涵盖健康资讯、健康习惯、健康测评和健康商城几大功能，帮助客户管理家庭成员健康。模块启动1年来，累积2000万用户享受健康管理服务，人均互动7.5次。

省心的生活助手

每一次服务产品的革新，都是平安人寿对时代的努力洞察，对客户需求的努力呼应。2016年6月，生活助手服务隆重上线，涵盖境外助手、问律师、查快递、玩游戏、买流量等众多服务功能。寿险客户还可专享优惠：境外助手与happybookings联合，为客户提供价格优惠的境外机票、酒店、景点、折扣购物等服务，寿险客户专享优惠，机+酒更可享折上折；问律师与法律网联合，为客户提供随时随地的法律咨询服务，价格优惠，先服务后收费，将私人法律顾问带进每个客户的家！

好玩的互动平台

平安金管家App还有丰富好玩的互动活动。为了迎接7.8保险宣传日，平安人寿上海分公司上线创意十足的彩虹定位跑活动，邀请客户用轨迹跑出一条“保险让生活更美好，平安与你同行”的字样，活动短短2周参与人数已突破19000人次；传播健康生活理念的“平安有约健康行”系列活动已推出5

季，粉丝破1250万，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；上海迪士尼已盛大开幕，平安金管家为您贴心准备了家庭套票，连续三个月登陆App参与我们的活动就有抽奖机会；每个星期六还有各类主题活动上线，电影票、特惠商品、限时抢购，精彩不容错过。

永不落幕的客服节

伴随着第二十一届平安人寿客服节开启，平安人寿移动平台“平安金管家”App完成了“平安行”、“绿行家”、“欢乐秀”三大项目的线上布局。本届客服节依托“平安金管家”平台，4000万用户将通过“平安行”、“绿行家”、“欢乐秀”三大项目，享受到“家庭健康新生活”的全新体验。

平安行

孩子安全是健康家庭的基石。调查报告显示，中国少儿安全自护意识与能力较发达国家存在明显差距，这也是少儿安全事故频发的重要原因。“平安行”活动提醒客户关注孩子的安全自护教育，倡议父母与孩子共同学习安全课程，让孩子拥有足够的安全自护知识和技能，为孩子的平安成长保驾护航。

绿行家

亲子陪伴是健康家庭的催化剂。据悉，爸爸的陪伴缺失是目前许多家庭的痛点，对此，平安人寿“绿行家”向爸爸们发出“88公约”的号召：保证80%的周末时间回归家庭，80%的时间带孩子走向户外。这一活动从爸爸的亲子视角出发，包



含亲子出行路线和攻略、亲子游戏等服务，号召在家庭生活中长期缺位的“爸爸们”回归家庭、给孩子更多有质量的陪伴，提升与家庭成员的接触和沟通。

欢乐秀

欢乐有爱健康家庭的关键。不少家庭，由于承担制定繁重的课业、长远的兴趣爱好清单等角色，“虎妈狼爸”纷纷横空出世。平安人寿“欢乐秀”以“欢乐家庭，爱心传递”为理念，帮助孩子们走上舞台圆梦，号召每个家庭用欢乐的力量来传递爱心。同时，活动还将为“大病医保平安行动”公益项目众筹爱心，帮助乡村孩子获得医疗保障通过特别的公益体验，创造与客户家庭的亲密关系。

永不落幕的线上新体验，将与健康管理服务、生活助手服务等一起，进一步丰富“医食住行玩财”生态圈体验，引领健康家庭的建设，满足客户及其家人健康与生活需求。您可下载【平安人寿金管家】App至【活动】专区找到【2016客服节】，即可参与我们的活动。

安e赔，安心赔



公告 | 理赔服务更高效，不费您心



推荐理由



风潮时代的互联网+给保险行业带来了新的挑战和机遇。依托互联网科技平台，平安人寿于2016年3月1日重磅推出口袋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键先赔、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。

传统模式下的寿险理赔流程，需客户提供齐全的纸质理赔资料，交至保险公司审核部门才能开始审核理赔，要历经报案、申请、立案、审核、通知、给付等复杂的流程，客户拿到理赔款所需时日较长。

“安e赔”业务员端及客户端，让“立等可取”式理赔不再是神话，万元内理赔案件，只需授权业务员拍照上传简单步骤，就能化繁为简，实现在线申请理赔。拍照上传理赔资料，并经客户电子签名确认后的互联网+理赔新模式，从理赔申请到理赔款给付，免奔波免排队，分分钟搞定，让客户尽享“现场服务，掌上赔付”的理赔体验。

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。



安e赔之最：

平安业务员黄某，为客户申请安e赔，审核仅用2.3分钟即出结果！成为安e赔上线至今从初审到结案用时最短的案件平安业务员钱某，通过安e赔为客户申请住院补贴，公司审核后该客户同时符合重疾赔付条件，遂将总金额103520元重疾及住院补贴赔款同时赔付，创下安e赔赔付金额最高的纪录！前后用时仅7天。

【最高赔付金额案件回顾】

业务员钱某受客户委托上门协助办理住院理赔，材料齐全后，她便通过手机安e赔上传了各类理赔材料。由于安e赔仅限申请医疗险赔付，所以当钱某几天后收到理赔短信提示时有点不敢相信自己的眼睛，本以为只有几千元的医疗津贴，但手机上明明显示理赔金额为103520元！一个

医疗险理赔怎么会赔这么多？原来，客户除了投保住院补贴保险之外，同时还投保了重大疾病保险。公司在审核客户的申请材料时发现，该客户所患疾病已符合大病赔付标准。于是，尽管客户仅申请医疗险赔付，但公司连同重疾险一并给予赔付，这样也免去了客户另外递交重疾申请的麻烦。看到公司给出的结论，客户也非常意外，他没想到当初自己只是应人情进行的投保，这次居然发挥了这么大的作用。直呼没想到。

安e赔项目自开展以来，平安强大的后援团队为每一个安e赔案件保驾护航，保证每一份安e赔案件都能在第一时间处理，把快速、及时的赔款带给客户，创造了一个又一个奇迹。

随着时代进步，平安人寿理赔服务也不断创新，从2011年推出“简易案件3天赔付”，到“2天赔付”、“掌上闪付”，一次次超快感的理赔体验让最初美好的设想成为了现实。“足不出户、上门理赔”更是解决了地域广、门店有限的难题，让距离不再是问题。2015年，“重疾先赔、特案预赔”项目悄然落地，至今已为90余位客户送去400多万治病救命钱，真正解决了客户的燃眉之急，做到了雪中送炭。

“执善心，策大业”，“以慈善的心态来传递保险”，平安保险——有责任的保险公司，中国深受尊敬的保险公司，他的未来，值得每一位客户的期待！