

网络诚信

消费无忧

纪念2017年3·15国际消费者权益日活动

平安人寿开启30分钟“闪赔”模式
你准备好了吗？

2016年,平安人寿创新推出“安e赔”手机在线自助理赔,开启了互联网+理赔的新模式。“安e赔”在信息载体上跨出了革命性的一大步,让客户尽享“现场服务,掌上闪付”的理赔体验,自推出以来就广受欢迎。截止2016年末,平安人寿上海分公司累计3.1万人次的客户通过“安e赔”申请理赔并得到极速赔付。

2017年,在“安e赔”的基础上,平安寿险上海分公司将开启“闪赔”时代,符合条件的理赔件,可在30分钟内完成材料上传到理赔结案!

截止2017年2月,平安人寿上海分公司已完成21件闪赔,均在30分钟内结案,最快仅用4.9分钟,带给客户极速理赔的极致体验!

通过“安e赔”微信小程序,客户可以

可以轻松实现微信自助报案,随时查询理赔进度;

通过“平安金管家”APP,客户可以根据提示上传理赔材料,完成自助在线理赔,体验差异化、场景化全新理赔服务;

通过“闪赔”,部分理赔案件“立等可取”,感受30分钟内从材料上传到理赔款到账的极速服务。

在“安e赔”、“重疾先赔、特案预赔”、“理赔客户服务关爱”的基础上,平安人寿将继续以客户为中心,提升理赔客户体验,2017年,30分钟内结案的案件将超过20%,越来越多的平安客户将体验到“闪赔”带来的安逸、安心、安全的极速理赔服务体验服务!

闪电般的极速理赔,您准备好了吗?

李康



创新体验零距离
平安新智享门店落户浦东

2016年,平安人寿上海分公司首家新智享门店在外滩开业。

2017年,上海平安第二家新智享门店落户浦东。

新浦东门店选址于浦东新区芳甸路1050号,位于浦东花木核心地段,完善的交通网络四通八达,更与浦东嘉里城、世纪公园遥相呼应。

焕然一新的浦东门店沿袭了三代门店的暖色调风格,主打暖心服务,为客户营造更为舒适、亲和的服务环境。门店内温暖的平安橙搭配上原木色风格的家具,给客户一份家一样的温馨感。柜台受理区半封闭式确保私密,空间更加包容,也让服务更加舒适。

除此之外,浦东新智享门店内分门别类的各功能区,包括e服务体验区、健康体验区、金融理财区,融入了各种高端电子设备,有苹果一体机电脑、84寸触摸式大屏、IPAD、智能手机,无一不透露出其科技感与智能感。有不少客户表示:这里就像一个智能超市,总能在合自己心意的自助设备中轻松简单地完成自己的业务。

除了“高大上”的硬件设施,浦东门店更注重服务“软实力”的提升。门店预约服务,减少客户的等待时间,让客户即到即办;咖啡吧的各种茶饮,让客户在喧嚣的城市寻得一处安静与恬然;门店内每一处地方,都有员工精心的布置,挑选适合各个年龄层的桌面游戏,带给客户更加愉悦舒心的体验。

在“科技让生活更精彩的时代”,新智享门店以“客户体验”为核心,为客户打造简单、便捷、友善、安心的一站式全金融服务,让客户能享受到每一次极致的服务体验。

浦东新智享门店欢迎您的到来!

浦东新智享门店地址:
浦东新区芳甸路1050号一楼
(花木路和梅花路之间)

营业时间:
周一至周五:9:00-17:00
周六:9:00-16:00

公交:花木1路

地铁:7号线花木站4号口、5号口

顾瑾

幕天捐书,让服务更有温度

有那么一个群体,可能从没见过图书馆、购书中心。没有阅读的人生,也会丧失很多可能。这个群体人数过亿,他们是留守儿童、乡村少年。

为此,平安人寿和幕天公益携手推出“幕天捐书”公益项目,号召员工、客户及社会公众一起捐赠书籍,共建乡村课堂图书角,让好书触手可及。

考虑到很多乡村学校接收快递要到很远的乡镇,不方便直接接收个人的爱心捐书,“幕天捐书”将平安人寿上千家门店作为捐书书籍中转站。用户可通过平安金管家APP预约业务员“上门收书”,或亲自送到或快递到门店,图书集结到一定数量后门店将统一寄送到乡村学校。

截至到2017年2月底,平安人寿上海分公司已筹集了五千多本书籍寄往各个乡村学校,建设乡村课堂图书角,帮助乡村少年开拓视野、增长见识,拥有更多选择和向上成长的机会。

在平安金管家APP上,用户还可通过“捐书筹步、好书分享、义工报名、爱心筹款”助力乡村课堂图书角的建设。

也可及时了解幕天捐书公益项目的进展。

幕天捐书计划让门店服务更有温度,也期待与关注阅读、心系乡村少年精神成长的人士一起,共同打造全球最大的书籍捐赠公益平台。

顾瑾

平安金管家APP
值得信赖的移动金融生活管家

平安金管家APP目前注册人数已超1亿,作为互联网模式转型的代表,平安金管家APP致力从衣食住行玩方方面满足客户的不同需求。

从平安的专业化出发——做保险理财的顾问

平安一直迈步前行在大数据、大金融的互联网经济中,不断的开拓和创新现有业务及产品,实现了APP全流程在线服务,包括在线投保,在线缴费,在线领取生存金,在线理赔等客户常用的保险服务,除此之外借助平安综合金融的强大优势,通过金管家APP可直接购买财产险、养老金、银行、证券、陆金所等金融产品,满足客户日益增加的理财需求。

从平安的特色化出发——做健康的管家

平安金管家APP中的健康模块,为用户搭建了一个专业的健康管理平台。通过自建全科及专科医生团队以及签约全国知名三甲医院副主任医师以上级名医专家,形成覆盖全国的多层次医生与医疗

网络,让客户足不出户即可通过手机在线向家庭医生进行健康咨询,再配合健康模块中的健康商城进行药品、保健品在线购买,实现线上咨询闭环。

从平安的多元化出发——做生活的助手

平安金管家的生活助手模块涵盖了教育咨询、旅游预订、查快递、问律师、优惠多、玩游戏等等内容,为客户的衣食住行玩提供了更优质的选择。

其中问律师服务,以24小时服务1分钟响应的特色优势,自2016年6月上线以来已超260万客户体验获得客户的认可。今年生活助手模块又增添两个新成员——“海外体检”及“主题旅游”,这两块内容的上线填补了金管家APP高端服务领域的空白。

2017年,随着“金融+医疗+生活”生态圈的搭建,平安将不断探索新的服务方向,从而满足更多元的客户服务需求,朝着构建持续健康的绿色互联网生态圈不断努力。

张珊珊

平安人寿
以我真诚服务,换您10分推荐

2017年,平安人寿对承保、保全、理赔、VIP服务等保单相关服务进行了全流程优化,力求为客户打造最有温度的保险服务体验。

聆听客户声音

NPS(客户净推荐值)调查是平安人寿近年来引入并非常重视的一项调查,通过了解客户对平安人寿的推荐度,明确改进方向,完善服务模式,为客户创造更好的服务体验。调查中的核心问题是“根据购买平安寿险产品以来各方面的印象和体验,有多大可能会向亲友或同事推荐平安寿险,0-10分中,0分表示一定不会推荐,10分表示一定会推荐,您会打几分?”如果您对平安人寿的服务满意,请选择10分推荐。

创新服务模式

平安人寿引领e时代服务,为客户提供简单便捷的服务体验。从承保环节的即时保,到理赔环节的安e赔,屡屡刷新承保和理赔领域的时效奇迹。平安金管家APP的持续完善,让更多保全业务可以手机轻松办理,省去往返门店的时间。2017年,金管家APP推出了一系列线上线下互动活动,精彩多样的互动活动,让您在享受保险保障的同时,由

平安丰富您的生活。

加强客户关爱

客户关爱活动是平安人寿坚持多年的主题活动,平安希望让每一位客户感受关爱。2017年平安寿险将持续通过短信、信函的形式,通知可领取生存金、满期金的客户办理领钱手续,对于已经超过领取时间的客户,通过电话沟通告知客户领钱方式,让更多沉睡客户都能享受自身权益。目前,金管家APP还开展生日客户专享活动,客户生日月有机会获得平安给予的祝福和礼物。

亲爱的客户,2017年平安人寿将持续为您提供最优质的服务体验,诚邀您参与我们的客户体验推荐度调查,我们会通过短信或0512-95511的电话请您为平安人寿打分推荐,您的十分推荐是对我们的最大肯定,也是我们继续努力的方向!

您的意见和建议,欢迎随时拨打平安人寿客服热线95511,或联系您的服务专员反馈,更可下载金管家APP进行线上咨询。

我们愿用最真诚的服务赢得您的10分推荐!

张瑾

广告