



优化营商环境 维护消费者权益

用户体验至上,看 AI 时代的平安理赔

2018年,平安人寿上海分公司持续秉承“用户体验至上”原则,用“科技创新”和“服务速度”提升理赔服务品质,优化服务流程。平安人寿尖刀服务“闪赔”持续为客户打造30分钟内极快极简的极致服务,另一创新服务“重疾先赔、特案预赔”项目,通过预付保险赔款的方式,为客户雪中送炭。



平安“闪赔”,极速极简

上海寿险客户A先生,生病住院申请理赔,代理人几分钟将就医资料拍照上传,5分钟获赠3646元;上海寿险客户C小姐,8分钟获赠6000元;上海寿险客户M先生,6分钟获赠8486元……

2017年,平安人寿在“安e赔”的基础上,依托互联网前沿技术,推出极快极简的“闪赔”——30分钟

内完成理赔材料上传到结案。截至目前,已经有3万余名上海客户体验到“闪赔”的高效便捷,最快的赔付仅用时2分钟。

重疾先赔,雪中送炭

上海寿险客户W先生,确诊甲状腺癌,接到报案后工作人员主动到医院探望并协助办理理赔申请,还没出院,平安寿险“重疾先赔”的24万元就到账了,一下子解决了客

户的燃眉之急;上海寿险客户F小姐,确诊乳腺癌,“重疾先赔”50万元;上海寿险客户D先生,行肝移植术,“重疾先赔”29万并豁免保费16万……

2015年以来,平安人寿积极推进“承诺与爱”理赔服务升级项目——“重疾先赔”,持续践行“以客户为中心”的服务理念,彻底颠覆既往先住院后理赔的传统流程,由公司发起,为不幸初次罹患重疾的客户,主动提供贴心心理服务和专享理赔

关爱,解决重疾客户的燃眉之急。

截至2019年2月底,平安上海寿险已累计为500余名罹患恶性肿瘤、急性心梗等重大疾病的客户送去约3000万元重疾先赔理赔保险金,最高赔付金额50万元,最快用时仅12分钟。

平安理赔为什么这么厉害?

“人脸识别”快速确认被保险人。运用行业领先的人脸识别技术,通过手机APP瞬间确认客户本人。

“光学字符识别技术”瞬间提取证件信息。打开手机照相机镜头扫描证件,即可快速抓取证件上的数据信息。

“智能审核+风控模型”保证精准高效工作。依托智能审核系统、风控系统、联网征信、大数据模型等科技,替代了全程人工审核,大大提高了审核效率,简化了理赔流程。

“医院信息直联系统”高效审核医疗信息。建立医院信息直联系统,即时传输相关医疗数据,实现理赔

款的及时赔付。

“集中作业平台”第一时间处理理赔案件。每一个作业步骤的优化以及科技结合,真正第一时间处理案件,快速赔付。

2019年,平安人寿将继续秉承“专业创造价值”的服务理念,不断深化“金融+科技”,砥砺前行,借助科技的力量发展智能理赔,为每一位客户提供更加极快极致的专业理赔服务,让客户时刻感受到平安有温度的理赔!

如何“闪赔”

想要体验“闪赔”很容易,自己操作也方便。登录“金管家”,按系统提示步骤一一完成,自助申请轻松搞定!

如果您暂时还未注册成为“金管家”用户也没关系,找到身边的平安代理人,他们会通过“口袋E”APP为您申请。一样的操作步骤,只要您完成同步签名与拍照,照样能体验到“闪赔”。

“平安金管家APP”——好服务 平安相伴

近年来,平安持续推进“金融+科技”、“金融+生态”战略,以科技赋能金融,进一步做好综合金融一站式服务,提升服务体验满意度,用专业,让生活更简单。

平安金管家APP依靠强大科技力量,为用户精心打造个性化、有价值的金融生活一站式获取平台,为客户提供有温度的极致服务。

享·健康。平安金管家APP多年来一直致力于健康生活服务,开展过许多创新举措,如平安有约健康行、

平安RUN计划,以及线上服务:健康头条、健康习惯养成等,以期通过日常生活中的问题提醒人们对健康的关注。同时,平安金管家APP中自带的问医生服务,面向所有社会公众开放,千人专科医生24小时在线问诊,用户只需描述身体状况、症状,大数据后台会自动匹配推荐适合的专科医生提供在线服务,并可将病灶部位、既往检查报告及病史拍照上传,便于医生做出更为准确的诊疗意见。

享·育儿。孩子什么时候上

补习班、自费疫苗有必要都打吗、感冒到底该不该自己扛……父母的各类疑问,谁能解答?每个宝妈宝爸都是行走的十万个为什么。平安金管家APP育儿圈,你的烦恼我都懂。自制宝宝成长日记,记录爱的点点滴滴;最新育儿宝典,解答育儿全知识;育儿圈大咖,顶尖大咖分享干货。



“平安之声FM”——好声音 平安伴

早上起床,要练练耳朵?打开平安之声FM英语频道,早安英语,口语天天练等着你,给你的清晨加加油。

忙碌了一早上,要缓解一下紧张的神经?打开平安之声FM相声评书频道,郭德纲、岳云鹏、冯巩相声等着你,给你的神经松松筋。

回家路上,要学习学习?打开平安之声FM职场提升,李嘉诚、余世维、营销案例等着你,给你的大脑充电。

晚上带娃,要给孩子讲故事?打开平安之声FM少儿故事,睡前故事、英语启蒙儿歌、超级飞侠、托马斯和他的朋友们等着你,给你的孩子听听看。

还有历史频道——读史使人明智;健康频道——瑜伽、养生,关爱自己和家人;音乐频道——与心灵来一次亲密沟通……

平安人寿客服节精心为广大平安金管家APP用户打造平安之声FM,精选数千个经典声音,解放双眼,用耳朵倾听世界。随后,平安之声FM第二季也火热上线,新增海量时下最新火爆音频,英语频道、相声评书频道、职场提升频道、少儿故事频道、健康频道等,为宝妈族、上班族、养生族等量身打造

最适合的声音,随时、随地、随心陪伴成长。

平安人寿客服节历经24年,始终坚持“家庭健康新生活”理念,围绕家庭、父母与孩子,创造亲子陪伴、营造和谐家庭环境。近年来,平安人寿客服节以“读家生活,平安相伴”为主题,积极响应国家号召,联合幕天捐书,唤醒公众对书籍的热爱,重新领悟阅读的深度和高度,关注青少年身心健康成长,推广全民阅读。



平安之声FM收听路径:平安金管家APP首页——活动——客服节——平安之声(点击“更多”进入)。

“平安智慧客服”——极致服务“更懂您”



系,智能化服务时代。

“智慧客服”自上线以来,在服务效率大幅提升,服务成本大幅缩减的同时,也让每一位客户得到“简单便捷、友善安心”的服务,深受广大客户喜爱。

为满足客户的不同需求,“智慧客服”推出三方视频确认功能,保单服务件均时长从传统模式的3天缩短为10分钟,依托多维数据的保全风控模型,实现99%的业务可通过平安金管家APP线上办理。让投保人、被保险人、受益人不在一起也能办理业务,该功能上线后进一步打破空间界限,为广大的客户带来极致服务体验。

上海一位父亲20年前为女儿

买的保单,因为女儿国外求学一直没有办理领钱手续,回国后又因女儿长期出差没时间去柜面办理。通过三方视频,父亲、女儿、柜员三个人在三个不同的地方,仅仅用时15分钟就顺利的将业务办理完成了。客户对于平安如此方便的三方视频感到非常震惊,也非常满意。

如何通过三方视频确认功能办理业务呢?需要三方办理的业务,可提前与工作人员沟通好时间,下载好金管家APP并准备证件等材料;呼入空中门店,待柜员确认业务需求后,发送短信链接至第三方用户;通过点击第三方链接,即可打开金管家APP接入当前通话视频。

“平安人寿”——2019年孤儿单生存金领取活动开启

为了让更多平安客户享受到更多优质便捷的服务,平安人寿上海分公司于2019年2月启动“23亿生存金,寻找回家的路”活动,让流浪的生存金尽快找到主人!

据了解,由于很多客户因为遗忘或联系信息变更未及时更新,造成与公司的失联等原因,导致大量到期应当领取退还的生存金无法被及时领取,为此平安人寿上海分公司在2018年6月启动了“寻找19亿生存金主人”活动,众多与平安人寿失联的老客户,通过此次活动重

新与公司取得联系。截止到2018年底,平安人寿已经帮助近2万名客户,成功领取逾2亿元生存金。

今年为了让更多的客户领取到被遗忘的生存金,平安人寿上海分公司在2月份再次发起生存金领取活动,帮助客户享受应有的权利,让23亿生存金,尽快寻找到回家的路。

什么是生存金

生存金,也叫生存保险,是当

合同约定的期限届满时,被保险人仍生存,保险公司依照契约所约定的金额给付保险金,生存金一般多出现在分红险、万能险、年金险等寿险产品中是寿险客户的重要权益。

怎样快速便捷地领取生存金

客户可以通过线下领取生存金,平安人寿上海分公司在各大社区设定了摊点,如若客户保单不完

整需维护投保人、被保险人、生存受益人、身故受益人信息,请在办理生存金领取前,对信息进行维护,平安人寿为客户提供面对面的生存金领取或其他服务。

此外,为了方便客户,持续深化科技赋能业务提升消费体验满意度,平安人寿开通了线上领取生存金的方式,客户只需要下载并注册登录平安金管家APP,在客户端就可以足不出户完成生存金转账授权业务,也可登录平安人寿金管家客户端在“保单服务”里的“地址

电话变更”和“证件信息变更”进行信息维护,领取过程中如果遇到任何问题,都可致电95511进行咨询。

我们诚邀您参与平安人寿0512-95511寿险推荐度调查回访,用我诚心服务,换您十分推荐。

