

2022年9月29日  
星期四  
责编/邵辰芳  
美编/传明

# 金秋融情万家

2022  
金融知识普及月  
特别报道

## 链接

### 以客户权益为中心 打造暖心服务“三部曲”

为方便客户反馈问题、维护个人权益，平安人寿厦门分公司已在“平安金管家”APP、95511等渠道开通投诉反馈入口，并开通消费者维权直达专线4001666333，采用极简、直达模式，7×24小时全天候服务，客户拨通后不用转接即可直通客服座席，让消费者维护权益更简单。平安人寿厦门分公司为广大消费者构建起“保障不缺失、守护钱袋子、有温度的服务”的暖心三部曲。

**保障不缺失：**积极开展消费者权益知识普及，帮助消费者提升权益保护意识及能力，同时依托线上、线下服务平台，畅通客户声音反馈渠道。通过消保知识教育宣传、投诉渠道推广，让客户通过官方渠道充分获取所需服务，更加全面了解自身保障需求，依法理性维护自身合法权益不受侵害。

**守护钱袋子：**秉持依法合规、公平、合理、诚信原则，遵循国家法律法规和监管部门的各项规章制度，充分听取和尊重客户的诉求，以事实为依据依法处置，避免或减少客户、公司等各方损失。同时坚持信息保密原则，确保客户信息安全，防止客户信息泄露。

**有温度的服务：**坚持多元化解原则，整合各方资源，向客户提供更快捷、更便利的解决方式。例如，当客户只是出于短期资金需求而盲目选择退保时，公司服务人员会在充分讲解保险保障内容基础上，根据客户的意愿，为客户提供其他解决方案供选择。此外，公司结合客服节等活动，对客户开展主动关爱回访，提醒客户通过公司途径了解、维护个人权益。

重视消费者权益，严守风险底线，维护金融安全，已经成为金融行业的共识。平安人寿厦门分公司高度重视消费者权益保护工作，积极承担消费者权益保护的主体责任，助力构建公平公正的保险市场环境。

2021年，平安人寿厦门分公司99%保单业务实现线上办理，90%保全业务在“平安金管家”自助办理，最快仅需1分钟。2022年上半年，平安人寿厦门分公司累计理赔7833件，赔付1.81亿元，最快一笔赔付仅耗时2.52分钟，单笔最高赔付197万元。公司在疫情期间即时开通绿色服务通道，维护社会经济秩序和社会公共利益。

记者 张海军



工作人员向客户介绍「平安金管家」。

## 提升客户体验 推动服务创新

平安人寿厦门分公司积极承担主体责任，为消费者权益保驾护航

### 客户体验提升

不断提升业务线上化、自动化、智能化水平

依托数字化转型，平安人寿厦门分公司应用人工智能技术，不断提升业务线上化、自动化、智能化水平，持续优化保单服务全流程效率及体验，节约消费者时间以及纸质业务材料。在客户使用端，依托“平安金管家”APP，打造直达客户的线上服务平台，实现7×24小时服务咨

询、业务自助办理，随时随地为客户提供保障及服务。在后合作业端，通过集中服务中心及智能调度平台，灵活调度最专业服务资源，在线响应全国各地服务需求，保障不同地区客户可以在线获得最及时、专业的服务。

### 服务品质管控

预警防范服务风险 获取客户真实评价

一方面，平安人寿厦门分公司通过标准作业流程、过程指标监控、客户声音甄别、“红黑榜”检视机制等举措，构建端服务流程到端管控闭环，及时预警、防范服务风险；另一方面，依托数字化平台和广泛的客户服务接触场景，设置NPS评价指标，及时获取客户真实评价，形成洞察、分析、服务客户的长效运营管理机制，推动服务创新。

▶平安人寿空中客服。



## “线上+线下” 普及金融知识

在厦门银保监局指导下，自9月1日起，平安产险厦门分公司全面开展“金融知识普及月”系列活动，成立专项领导工作小组，通过“线上+线下”联动，聚焦重点人群，开展金融知识普及宣传活动，进一步提升金融诈骗

防范意识，以实际行动维护广大人民群众合法权益，持续提升有温度的金融服务。  
(记者 张海军)



▲工作人员讲解金融知识。  
▲平安产险为新市民群体提供金融服务。

## 以“平安力量” 助力民生保障

为提升社会公众金融素养，构建和谐金融消费环境，平安养老保险股份有限公司(简称“平安养老险”)厦门分公司积极开展“金融知识普及月”活动，不断提升服务水平及服务质量，践行社会公益，以“平安力量”助力民生保障。

平安养老险厦门分公司通过上门办理、驻点答疑、健康服务、金融知识宣传等形式，从客户需求出发，为客户提供“省心、省时、省钱”的金融保险服务体验，提升险企影响力；扎实推进消费者权益保护工作，深入社区，践行公益宣传，向消费者提示金融风险，提升消费者金融风险防范能力，自觉维护金融秩序，保障社区和谐稳定发展。

平安养老险厦门分公司提醒广大消费者：日常生活中，应加强金融风险意识，保护好个人信息，不轻易点击不明链接、不轻易向陌生人转账，理性投资、合理消费，守好“钱袋子”。(记者 张海军)



■平安养老险厦门分公司工作人员耐心为市民讲解。