

# 坚守为民初心 传递爱与责任

平安人寿厦门分公司积极开展“7·8全国保险公众宣传日”系列活动

## 保险的力量

2023年全国保险  
公众宣传日  
融媒体特刊

明天将迎来第十一个“全国保险公众宣传日”。连日来,平安人寿厦门分公司启动“保险力量,为奋斗的你加把劲”系列主题活动。该公司聚焦保险业坚持以人民为中心、回归保障本源、服务国家战略、凝聚行业共识等内容,积极开展“保险五进入”,面对面与社会公众进行沟通、交流,以公益服务普及保险理念。

多年来,平安人寿厦门分公司坚守“金融为民”初心,完善产品体系,提升服务质效,拓展服务边界,践行社会责任,为每一位在厦门的奋斗者及其家庭保驾护航。截至2023年6月底,平安人寿厦门分公司累计服务市民超百万人,提供保险保障金额超1.4万亿元。

记者 张海军  
通讯员 林薇 吴巧玲

▼ 建立反诈及金融知识普及长效机制。



■ 平安人寿厦门分公司携手其他中国平安驻厦子公司与开元派出所开展“近邻联盟”党建暨警企共建活动。

### 1 专业服务 传递平安温度

保险是一份契约,更是一份承诺。理赔服务是广大消费者感受保险价值的关键环节,也是保险服务水平的直接体现。平安秉承“专业创造价值”的理念,用专业的服务,让客户感受到平安的温度,在风险来临时向客户传递爱与责任。

2022年,平安人寿厦门分公司累计为客户支付超3.71亿元理赔款,服务客户超1.6万人次,同时,依托总部科技赋能,持续推进“闪赔”“重疾先赔”“住院预赔”等特色暖心理赔服务。

数据显示,2022年共计为3817名客户提供30分钟内给付理赔款的“闪赔”服务,金额达976万余元。客户陈女士因鱼刺卡喉就诊,仅用时2分04秒,理赔款极速到账!2022年共计为431位客户提前给付4312万余元的重大疾病赔款。客户

确诊重疾后,经审核符合“重疾先赔”条件的,通过理赔绿色通道优先处理,还未出院便可获得理赔款。2022年共计为25名客户送去预赔款。“住院预赔”服务,打破以往“先住院,后理赔”的传统定式。

平安人寿厦门分公司依托平安金管家App平台,构建了全流程线上服务闭环,确保客户可以随时随地办理保单服务。截至今年6月底,“智慧客服”(在线自助+空中门店)累计为厦门客户提供18.24万次在线服务,视频接待客户2万次,件均业务时效7分钟,最快仅耗时1分钟。同时,依托平安集团平台及旗下各子公司的资源,不断丰富服务体系,为客户提供健康增值服务,包括在线问诊、导医导诊、急难援助、加油特惠等80多项权益,让客户金融生活“省心、省时又省钱”。

### 2 敬老助老 开通绿色通道

长期以来,平安人寿厦门分公司持续关注老年人群的服务和权益保护,敬老助老,积极推动服务网点的“适老化”建设。公司客户服务中心智享门店摆脱传统门店局限,围绕“家”文化,推出主动式服务以提升老年客户业务办理的体验感,门店设置老年人绿色通道及老年人专属关爱柜台,同时配备对应的闽南话接待柜员,根据需求,可为老年客户提供全流程闽南话服务;门店醒目位置设立“老年人爱心服务专区”,配备爱心轮椅、摆放医药箱、多种度数老花镜、放大镜等关爱用品,

以备老年客户需要时取用,同时为老年客户准备地道闽南茶热饮。

当老年客户及特殊群体临柜时,专属服务顾问将提供一站式服务,全流程陪同答疑解惑及指导业务的办理。为不会操作智能设备且不便临柜的老年客户提供上门服务。针对临柜资料不齐全且不排除使用智能设备的老年客户,提供线上主动呼出服务,由接待柜员在客户约定的时间内通过平安金管家App渠道主动呼叫客户,进行线上受理,减少老年客户出行带来的不便,提高老年客户对智能服务的了解和使用。

### 3 服务经济 践行企业社会责任

平安人寿厦门分公司积极践行企业社会责任,响应“保就业”“稳就业”政策,推出“优+人才计划”,聚焦有意投身保险行业的新市民群体,通过宽广的职业生涯发展通道、专属的创新培养模式、更具竞争力的津贴支持和强大的数字化经营管理体系,助力优秀人才投身保险事业,

实现在厦门安居乐业。

该公司还积极将保险资金运用投向政府债券及基础设施建设,同时建立平安志愿者团队,开展爱心捐赠、金融知识公益宣传、乡村助教、扶贫产品采购等活动,让公益走进社区、深入乡村、惠及百姓。

相关

### 设置消保宣教专区 开展各类公益宣传

据了解,在“7·8”活动期间,平安人寿厦门分公司在营业网点投放主题海报和行业形象宣传片,设置消保宣教专区,普及金融保险知识,为公众答疑解惑。

平安人寿厦门分公司还组织开展了多场“7·8”主题活动。在活动中,聚焦防范非法集资、整治代理退保、警惕各类诈骗、养老保障等主题,开展金融知识宣传。

日前,平安人寿厦门分公司携手其他中国平安驻厦子公司与开元派出所开展“近邻联盟”党建暨警企共建活动,成立百人志愿者队伍,加入开元反诈宣传。开元派出所民警蔡元浩通过典型案例以通俗易懂的语言深入浅出地讲解反诈知识,让平安志愿者们扎实掌握反诈宣传技能和注意事项。6月30日,双方启动共建仪式并开展活动,签署“近邻联盟”党建暨警企共建合作倡议书,建立反诈及金融知识普及长效机制,深化党建融合,充分发挥各自优势,常态化开展宣传活动。

案例

### 遭意外家庭陷入困境 百万理赔款雪中送炭

39岁的黄先生在2018年为自己购买了一份基本保险金额为5万元的百万任我行(2018)两全保险。2022年10月,黄先生在下班回家的路上突遇车祸,重伤昏迷被送往医院。手术后,黄先生脱离了生命危险,但是这次意外却造成了不可逆转的伤害——他颅脑损伤,左侧肢体瘫痪。正在一家人忧愁不已之时,获悉黄先生情况的平安保险代理人陈女士第一时间联系了黄太太,在为其家人送上安慰之时,提醒她准备好相关理赔资料,及时办案申请理赔。

在陈女士的帮助下,今年5月,平安人寿厦门分公司理赔人员快速完成案件核实,结合鉴定报告、病历等就诊资料,认为黄先生情况符合保险条款的约定,为客户赔付20倍基本保险金额的自驾车意外全残保险金,共计100万元。这笔理赔款雪中送炭,大大缓解了黄先生一家因收入减少而出现的经济困境。