

# 有温度的保险 更贴心的服务

## 平安人寿宁波分公司成立26周年

中国平安人寿保险有限公司宁波分公司成立于1995年12月12日。成立26年以来,平安人寿宁波分公司持续奋斗,永远在创业,凭集团优势,业务规模持续扩大,经营水平不断提升,截至2021年底,不论是服务人力还是个险总保费,平安人寿宁波分公司均位居市场前列,服务网络遍布全市。

2021年截至11月,平安人寿宁波分公司支付理赔款额2.7364亿元,满期及年金给付8.17亿元(含生存金给付)。

2021年截至11月,已为广大宁波市民带去285亿元保额保障。

### 平安的温度

#### 是专业让生活更简单 科技让城市更美好

平安持续升级“为客户寻找理赔的理由”的理念,创新推出“产品+服务”,布局健康、慢病、重疾、养老管理等服务,打造“有温度的保险”;通过科技赋能,推动提升市民的幸福感和获得感。

平安臻享RUN,为客户提供一站式暖心服务:为进一步发挥保险保障优势,打造有温度的保险,助力“健康中国”建设,2021年平安人寿重磅发布平安臻享RUN健康服务计划,匹配主力重疾产品,通过“保险保障+健康管理+医疗服务”的一站式解决方案,满足客户全生命周期健康医疗和风险保障需求。

零感知理赔,让客户享受理赔速度和理赔温度:平安人寿在持续的业务流程数字化转型过程中,继“闪赔”“预赔”后,又推出一重大优质理赔创新服务举措——“零感知理赔”。这是由平安人寿和上海保险交易所子公司中保科联合合作打造,整合健康保险服务平台资源、充分利用区块链技术特性推出的新一代理赔服务模式,使保险行业探寻从客户自主索赔到理赔主动服务的转变真正落到了实处。

### 平安的温度

#### 是提供更周全的服务 做消费者的贴心人

日前,为提升客户体验,深化消费者权益保护,平安人寿推出消费者维权直达专线4001666333,配置专业客服坐席团队,快速响应、解决消费者咨询投诉问题,为消费者提供专业、高效的服务,让保险更有温度。

当前平安人寿客户量已达亿级规模,打造“有温度的服务”,加强消费者权益保护,妥善处理客户投诉,对增强消费者满足感、获得感具有重要意义。保险并不是一本冰冷的合同,而是一份为客户规避风险的保障,也是一份充满爱心与责任的服务。针对老年群体的消费需求,平安人寿宁波分公司积极开展线下金融知识普及宣传活动,同时考虑到其群体的特殊性,其客服中心门店采取保留传统服务方式、专享上门服务,保障服务模式多元化,为老年人提供更周全、更贴心、更有温度的暖心服务。

### 平安的温度

#### 是执善心筑大业 共创美好明天

平安人寿宁波分公司始终怀抱感恩之心反哺社会,一直把企业社会责任作为推动公司可持续发展的动力,聚焦保险慈善文化,发挥保险保障优势,弘扬“大爱与责任”,在教育扶贫、志愿服务等方面持续投入,不少业务团队的帮老扶弱等公益活动已成传统。



#### 公益献血

无偿献血是平安人寿宁波分公司持续进行的王牌公益活动之一,从1998年以来,公司员工及保险代理人每年不定期组织开展无偿献血活动。截至2021年,平安人寿宁波分公司累计超过3000人次参与献血,献血总量超过90万毫升。

#### 抗台救灾

“烟花”无情,平安却有情,很多平安人的身影拼搏在抗台救灾一线。镇海的平安织梦人程杨树、宋建军、程金不分昼夜运送物资,解困群众;周巷的陈燕娜老师转移敬老院的老人们;舜水区的徐巧燕主管志愿加入长三角救援队;还有恶劣天气依旧顽强在岗的客服柜员们。天一区党员张腾、桑依青、缪雷达等几位同仁,与产险宁波分公司施救队伍一道,主动前往海曙区洞桥镇开展灾后义务救援,累计施救10余台受灾车辆,为数十名受灾市民提供保险咨询;鄞州营业区组织内外勤员工,辗转驱车4小时为海曙区高桥镇芦港村100多位受灾群众送去万元物资。天灾无情人有情,中国平安一直在路上。

#### “织梦人”优才公益队

2021年5月,平安人寿宁波分公司成立“织梦人”优才公益队,以行动成就爱心,用爱心织就梦想,传递保险人的爱与责任。织梦人携手宁波慈善总会与市残联,一起关注特殊儿童——自闭症儿童(简称“星宝”)成长,助力其康复,每周四都设为公司志愿者日,并开展公益活动。截至目前,织梦人已经拓展两个长期公益服务站点:宁波星宝自闭症支援中心与宁波满天星残疾服务中心。6月开始,织梦人已经持续开展15期公益活动,共有71位志愿者为40多户星宝家庭带去爱与温暖。

#### 支教行动

平安人寿宁波分公司从2010年正式加入了中国平安支教行动,秉承着“持之以恒的坚持,接力式的知识传承”精神,已坚持11年组织希望小学线下支教行动,累计招募公益志愿者300余名,授课时长超过3000小时,授课内容涵盖英语、美术、音乐、体育、心理、绘本、科普、思想品德、急救课程等,给孩子们带去与外界心灵交流的机会,打开孩子们探索新世界的大门。

#### 守护者行动

自2019年起,中国平安联合深圳市城市公共安全技术研究院、深圳市公共安全义工联合会,推出“平安守护者”行动,旨在培养具有专业救护知识的保险代理人,通过走进社区,进行安全知识与技能培训、安全知识宣讲,助力社区有效应对紧急情况,打造了“黄金四分钟应急救援圈”。截至2021年11月,平安人寿宁波分公司已有35名平安守护者认证讲师,开展40场活动。

平安人寿宁波分公司将持续践行“执善心筑大业”的公益理念,将传递爱心、体现责任为己任,真正体现保险业真谛,弘扬慈善和大爱精神。

未来,平安人寿将持续发挥保险保障优势和服务生态优势,提升客户健康管理水平,为宁波保险服务体系建设和经济社会发展贡献“平安力量”。追求卓越,矢志创新,超越自我,永不止步,这就是平安。 记者 徐文燕 通讯员 刘贝贝