

## 财眼

# 服务有温度 平安人寿推出消费者维权直达专线

消费者维权请拨 4001666333, 7×24小时全天候有服务

打造“有温度的服务”,加强金融消费者权益保护工作,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。长期以来,平安人寿对“有温度的服务”进行了一系列实践探索。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。

## 畅通客户声音反馈渠道

加强金融消费权益保护工作,是防范和化解金融风险的重要内容。4月28日,广东银行业保险业第一个以消费者权益保护为主要职责的民办非企业社会组织“广东正和银行业保险业消费者权益保护中心”登记成立,标志着广东银行业保险业消费者权益保护体制机制建设和金融纠纷多元化解机制建设向前迈进一大步。正和消保中心将重点打造纠纷一站式处理平台,设立 4009-888-188 服务热线,开通官方网站、微信小程序、来信、来访等多种渠道,全面接收银行业保险业消费者咨询,转办关于辖内银行保险机构的消费投诉。

与此同时,为全面做好金融消费者权益保护公众服务工作,构建和谐金融环境,平安人寿快速响应,推出消费者维权直达专线 4001666333,采用极简、

直达模式,提供 7×24 小时全天候服务,畅通客户声音反馈渠道。

据了解,直达专线配置了专业的客户服务人员,客户拨通后无须转接即可直通高端客服座席,优先响应客户咨询和抱怨投诉,专职处理消费者在保单销售、服务等方面的建议和意见。

“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。”平安人寿广东分公司总经理廖志坚表示,用户是企业可持续发展的根本,优质金融服务的内涵是不断满足客户个性化、综合性的需求。本次正和消保中心和平安人寿两大 400 维权专线的推出,是践行“有温度的服务”,升级客户声音反馈渠道,助力消费维权的又一大重要举措。

据廖志坚介绍,为满足用户个性化和多元化的需求,平安人寿已在平安金

管家 APP、官方微信号、官网小程序等平台开通直入口,畅通客户声音反馈渠道。客户也可以随时联系自己的保险代理人反馈意见,代理人将通过工作平台,协助提交处理。

## 升级客户服务权益体系

打造“有温度的服务”,在于“温度”二字,是金融行业实现高质量、可持续发展的根本。廖志坚向新快报记者表示,平安人寿当前客户量已达亿级规模,给用户带来有温度、个性化的优质服务,也成为平安人寿的发展源泉,推动平安人寿展开一场变革式的升级。

针对服务人员离职保单的客户缺少代理人主动服务痛点,平安人寿升级服务人员离职保单专项服务体系。建立 1 万人的专业远程服务团队,通过企业微信、电话提供保单咨询、保障检视、服务权益、热门活动等服务。为了弥补线上服务不足,平安人寿还将计划建立 3 万人的社区网格化服务专员,实现线上线下服务无缝衔接。

为提升老年群体的安全感,平安人寿应用创新科技打造“保险保障+就医康复+健康管理”的健康服务体系,从客户保障诉求出发,于 2020 年推出一款长

护险产品——臻享照护,覆盖了九成以上易导致护理的疾病,投保年龄最高可至 90 周岁,希望真正帮助客户实现“老有所护”。同时,平安积极探索“高端康养+居家养老”一体化模式,构建养老服务生态,满足老年群体的差异化养老需求。

为满足客户各个人生阶段的家庭健康、生活服务需求,平安人寿为老客户进行健康服务升级。自 2 月 1 日起,平安人寿为所有新投保重疾险客户提供一揽子健康管理服务,包含“健康、亚健康、小病、慢病、大病”五大服务场景。5 月 27 日将此项服务扩大至 1938 万重疾险老客户,让每个客户都能享受到“健康有呵护,亚健康有督促,小病有陪护,慢病有照护,大病有专护”的周到服务。

据了解,5 月 27 日是平安 33 周年司庆。为回馈广大客户一直以来的支持,平安人寿推出老客户权益升级等系列回馈活动,主动提供有温度的服务,提升客户保险消费体验。比如,针对 5 月 18 日-6 月 30 日期间购入“嘉护定期”的老客户,可以选择 100 万保额或者 50 万保额两种不同的起保点购买方式,便于老客户以更灵活的投入,实现人生重点阶段的保障补位,享有更全面的保险保障。

(刘威魁)

有 / 温 / 度 / 的 / 服 / 务

# 平安33周年

## 暖心回馈

### 享

#### 老客臻享·贴心服务

- 5月27日起,购买指定产品的老客即可升级臻享权益服务,涵盖私人医生/教练、门诊预约及陪诊等多重专属权益,享受 7×24 小时线上问诊贴心服务
- 登录平安金管家APP“我的·权益中心·老客臻享”领取



扫码下载  
平安金管家APP



扫码领取  
爱妻宝免费福利

### 悦

#### 悦健康·越平安

- 5月27日起,参与平安健康节,即可瓜分百亿健康金、体验百款热门健康服务,更有机会获得手机、金条等众多福利
- 登录平安金管家APP体验

### 领

#### 爱妻宝·免费领

- 即日起,参加“5·27爱妻节”爱妻宝赠险免费领取活动,不花钱即可享受健康保障。涵盖7种特疾,让您的保障安心又省心
- 扫描下方二维码即可免费领取

重要提示:

1. 如上述指定产品:在2021年2月1日前上市的所有平安福/福上福、少儿平安福/少儿福上福、守护福、守护百分百、福满分/福加分、爱满分/爱加分、大/小福星、护身福等保险产品计划,且计划内包含重疾保障,同时保单处于有效状态。
2. 相关健康增值服务由平安健康互联网股份有限公司、平安国际智慧城市科技股份有限公司提供;中国平安人寿保险股份有限公司保留对服务内容、服务对象、服务提供规则的调整权利。
3. 爱妻宝赠险产品由《平安短期特定疾病保险》提供,由中国平安人寿保险股份有限公司承保、负责理赔。
4. 本文所载内容仅供您理解保险条款所用,在某些情况下,我们不承担给付保险金的责任,具体保险责任、责任免除、合同解除及其他内容详见保险条款,具体购买规则以公司规定为准。
5. 获取更多活动信息,请联系您身边的平安保险代理人。

## 中国平安人寿保险

95511 pingan.cn

中国平安人寿保险股份有限公司广东分公司  
地址:广东省广州市天河区体育东路160号平安大厦

## 中国平安 PINGAN

金融·科技

### 专业 让生活更简单