

平安人寿荆州中支:

让保险更有温度,让服务更有深度

□ 记者 李晓华 徐小龙

百年征程波澜壮阔,百年初心历久弥坚。2021年,是中国共产党成立100周年,“是十四五”开局之年,也是“两个一百年”奋斗目标的历史交汇点。

从春风始吹到百花繁盛,从破土而出到成长为行业巨擘,多年来,平安人寿在各级党委和政府及监管部门的领导与支持下,始终与时俱进、大胆创新、先行先试,从无到有、从小到大、

从大到强,以中流砥柱之姿,助推“国际领先的科技型个人金融服务集团”伟大愿景实现。

1997年8月28日,荆州平安办事处在荆州古城正式成立,经过二十年孜孜不懈的努力,各项业务指标保持健康、快速发展,准确务实地贯彻了国家经济、金融政策,人力业绩稳健增长,为荆州经济社会发展作出了积极贡献。



肖洁团队。



郭春平团队。



杨辉团队。



平安人寿荆州中支团队拓展活动现场。



平安人寿荆州中支与客户共庆建党百年,举办健步行活动。

专注耕耘 见证行业飞速发展

20多年风雨兼程,荆州平安齐心协力克服了种种压力和困难,持续不断的扩大公司规模,壮大员工队伍,提升市场地位,使公司在业内有了飞速的成长,同时团队的素质、专业的精神、管理的层次都得到大幅提升,为公司未来的腾飞打下了坚实基础。

作为荆州平安人寿“土生土长”的高管,肖洁自1997年入职以来,在荆州这块沃土上耕耘、坚守了20余年。这20余年恰恰也是荆州平安人寿从起步到大踏步发展的重要阶段,肖洁则亲身见证了这一切。

初次见到肖洁,一头秀发,面容温和,一身职业装显得格外干练沉稳。在简洁敞亮的办公室内,眼前这位态度谦和的高级业务总监,将自己与荆州平安人寿的“成长史”娓娓道来。

“我是荆州平安人寿的第一批业务员,当初和我一起踏入这个行业并坚持下来的人已经屈指可数了。”肖洁告诉记者,自己是外地人,在荆州并没有人脉基础,最开始只能挨家挨户上门推荐宣传产品,但效果甚微,更多时候面对的往往是客户的不理解和拒绝。

然而,肖洁并没有放弃,在国家政策的推动和日复一日的努力下,她凭借真诚和专业收获了越来越多的客户,

也赢得了他们的信任和认可。回顾肖洁与荆州平安人寿的“成长史”,既是平安人寿发展的缩影,也是中国寿险业发展的映照。

“20多年来,中国经济快速发展,随着政治、经济体制改革的进一步深化,随着老百姓收入、财富的增加,人们愈发重视自己的健康风险,愈发关注生活品质以及对自身财富的管理,对保险的概念从最初的抗拒、不理解到现在的接受、主动了解,这些变化都是推动寿险行业发展的巨大力量。”肖洁介绍,平安人寿作为国内首家推出个人寿险业的公司,抓住了行业发展的一个契机。

同时,国家也在不同时期给予了保险业发展的政策支持,包括1995年颁布《保险法》,2006年出台保险“国十条”,提高社会对保险的认识以及政策的保障。2014年,我国又出台了“新国十条”等一系列支持保险业发展指导意见,将整个行业的发展上升到了一个全新的高度。

“随着国家的高度重视,整个行业也将越来越规范,越来越专业的人才登上舞台为广大人民服务,全新的保险行业已经到来。”作为保险人,肖洁希望传递科学的保险理念,让更多人受益。

科技创新 打造企业制胜法宝

中国平安是善于创新变革的公司。自1988年在深圳蛇口成立以来,中国平安仅用了33年时间,便从一家仅有13名员工、4500万元资产、经营单一财产险业务的小门店,成长壮大为如今拥有百万代理人队伍、总资产近8万亿元,业务领域横跨保险、银行、资产管理、年金、证券的综合金融集团。

这背后的推动力量,无不与公司的开放和创新基因有关。

在平安人寿荆州中支区部经理杨辉看来,创新早已植入平安人的血液里。基于科技金融的探索,让平安人寿的创新服务更是走在了行业前端。

杨辉介绍,去年,为减少疫情期间人员接触,公司借助科技赋能,创新服务模式,在理赔、保单服务、增值服务等方面持续升级,为客户带来“简单便捷 友善安心”的消费体验。

理赔方面,公司在疫情发生后第一时间成立应急处置工作组,实时关注疫情变化,开通绿色通道,为客户提供“简单便捷、友善安心”的理赔服务,包括“7×24小时线上服务、专人理赔辅助指导、开通理赔绿色通道、启动特案预赔服务”四大特色服务。

同时,公司运用大数据、生物识别等技术,重推手机上的理赔服务——“闪赔”,快速出具理赔结论,客户在

30分钟内便可收到理赔结果,真正实现了“足不出户,掌上闪付”的理赔新体验,极大改善了客户的消费体验,也有效化解了行业理赔难的顾虑。

保单服务方面,运用“智慧客服”,通过互联网和AI技术,客户可以足不出户、一键呼叫在线客服,实现所有业务在线一次性办理,安全便捷,更符合现代生活的需求。业务办理平均时长从3天缩短到10分钟,最快仅需3分钟。

增值服务方面,以家庭为中心,针对客户生命周期中的不同阶段需求,提供线上增值服务,推出家庭关系、亲子育儿、健康管理、慢病管理等方面的专业服务。客户通过“平安金管家”APP即可在线上了解,更方便快捷。

“作为行业的龙头企业,平安人寿在产品创新上从未停歇。公平的晋升机制,也给了我们一个可以尽情展示的舞台。”杨辉直言,从2002年入职平安之后,他从没想过要离开。近年来,他的团队快速发展,规模已达1000多人,成为荆州平安人寿明星团队。

“如今,对客户来说,在平安买保险、理赔均已实现移动互联网操作,产品更丰富、服务更贴心;对代理人来说,平安的培训业内闻名,成长通道畅通……”多年耕耘,杨辉早已把保险当作了自己的终身事业,并将成功经验不断复制给后来者。

责任引领 践行企业社会责任

强大的产品创新、模式创新、技术创新能力的背后,是平安人寿对“保险姓保”这一本源的坚守。

作为一家专业的寿险公司,多年来,平安人寿坚持全力发挥保险企业的社会保障功能,始终把服务地方经济建设和回馈社会作为光荣使命,用不断丰富客户体验与增值服务回馈社会。

去年年初,新冠肺炎疫情来势汹汹,牵动全民神经。平安人寿快速响应监管号召,从社会和公众需求出发推出重磅举措:对旗下多款疾病保险产品扩展新冠肺炎保险责任,携手广大客户,齐心协力,共渡难关。

“危机关头,是保险业履行天职的关键时刻。”平安人寿荆州中支高级业务总监郭春平介绍,新冠肺炎疫情期间,平安人寿荆州中支涌现出一批默默奉献的志愿者,他们中有的作为“荆州市红十字会”“大石首志愿者协会”“辣妈酷爸”等公益组织成员;有的加入社区或村组的志愿者队伍。在那段特殊时期,平安志愿者们尽己所能,在后方守护着大家小家,把爱与善、光与热,传递给每一个人,助力抗疫,平安同行。

“‘执善心,筑大业’是平安人寿的重要文化理念,回馈社会是每一位平安员工所需具备的精神。”近20年的

平安从业履历,让郭春平深切感受到平安是一家有温度、有爱心的企业。

以客户为中心,让保险更有温度。在一代平安人的努力和奋斗下,今天的平安,已然成为了保险市场的领军企业。平安人寿荆州中支,也在持续沉淀与深度探索中,为荆州市保险事业发展做着重要贡献。

近年来,平安人寿荆州中支相继蝉联了“荆州市保险行业先进单位”“消费者满意上榜单位”“公众满意最佳单位”“守合同重信用企业”等奖项,获得社会各界的广泛认可。平安人寿荆州中支始终不忘社会责任,聚焦“慈善”文化,弘扬“大爱和责任”,积极献身于精准扶贫公益事业,积极参与公益献血活动,被评为“无偿献血促进单位”。推行金管家线上幕天捐书,“执善心,筑大业”,以平安特色践行社会责任,引导社会爱心方向。

未来,平安人寿荆州中支将持续立足“从客户需求出发”的初心,秉承“开拓进取,不怕挑战,不畏艰难,勇于创新”的“平安精神”,拥抱更大机遇,迎接更大挑战、取得更大成就,用善行回馈社会,开启平安更加辉煌的新征程。

初心百年 恰风华

荆州答卷

金融特辑 ⑧



详情请扫二维码