

做好金融“五篇大文章” 助力辽宁全面振兴新突破

从“老有所养”到“老有颐养” ——平安人寿辽宁分公司打造有温度的金融养老服务

核心提示

2024年,中国平安保险进驻辽宁30周年。30年来,平安人寿辽宁分公司依托平安集团综合金融优势,聚焦不同客户群体的生活场景和个性化服务需求,创新开发满足不同人群需求的保险产品和服务,打造平安有温度的金融服务。截至2023年年底,公司累计承保992万件,服务客户322万余人,为客户提供人身风险保障9667亿元,重疾风险保障6025亿元,累计赔付金额近百亿元,持续为人民群众美好生活保驾护航。

随着我国老龄化进程加速,养老已成为社会关注焦点。今年5月,国家金融监督管理总局围绕银行业保险业如何做好“五篇大文章”给出指导意见,要“聚焦现实需求加快养老金融发展”。平安人寿辽宁分公司积极响应号召,立足辽宁,深耕养老金融领域,致力于为老年人提供高品质的养老服务。



客户参观平安人寿居家养老展厅。



客户观看平安居家养老知识普及视频。

本文图片由受访单位提供

优化服务促进“老有所助”

对于商业保险公司而言,对保险业务进行全流程适老化改造,是金融为民的重要体现。

平安人寿辽宁分公司在柜面保留传统人工服务方式,在全省设置线下服务柜面15个,所有柜面地址均可在公司95511客服电话中查询。客服可指引客户到就近柜面办理,同时提供在线门店预约服务,满足线下服务需求。柜面支持客户投保咨询、交费

账号变更、保全、理赔等全流程的服务办理。

同时,平安人寿辽宁分公司客服柜面配置便民服务设施,提供贴心服务。柜面配置便民服务用品,如老花镜、放大镜、急救药品、轮椅等供老年人、残障人士等群体使用;柜面等候区设有爱心座椅,客服中心柜面配置血压仪、身高体重测量仪,设置健康体检室,提供免费测量服务。柜面均设置独立的金融知识宣传教育专区,专区内配备金融消费者八项基本权益手册等宣传材料,满足消费者学习

金融常识的需求。

此外,公司柜面提供多种服务方式,满足老年人及特殊群体服务需求。开通专属绿色通道,办理业务优先叫号,免排队;设置爱心窗口,指定专人全程陪同和指引业务办理,随时解答保单服务问题。对行动不便或由于疾病、突发事件等特殊原因无法到门店临柜办理业务的客户,根据实际情况安排服务人员上门协助办理,提供足不出户的便捷服务,提升特殊客群对金融服务的获得感、满足感。

提供高品质养老解决方案

随着人口老龄化的加剧,老龄人口对于康养服务的需求日益旺盛。中国平安从国情出发,于2022年推出居家养老品牌“平安管家”,为老年群体提供高品质的养老解决方案,为客户及其家庭提供专业而有温度的服务。

近日,沈阳市民李女士通过平安居家养老的智能管家,为90岁的老母亲定制了上门助浴,让老人在家也能享受专业的洗浴服务。“平安管家非

常方便,只需要说‘我需要助浴’,就能安排上门服务。”在家中客厅,一台智能音箱随时链接“线上管家”,不仅有可安排上门服务的真人管家,还有24小时在线的真人医生,及时响应老人及家属的需求。“有了平安智能养老管家,我们做子女的既安心又轻松。”李女士说。

李女士一家的经历,体现出老年人对高质量养老服务的期待和需求。中国平安发挥“综合金融+医疗健康”优势,从医疗健康、居家养老、高品质康养社区三大核心服务出发,优化居民健康保障和养老服务供给,探索居家养老新模式,助老年人从“老有所养”到“老有颐养”,做好“养老金融”大文章。

满足全养老周期服务需求

中国平安自2021年启动居家养老服务构建,2022年推出居家养老服务品牌“平安管家”。“平安管家”以“智能管家”“生活管家”“医生管家”组成的“养老管家”为核心,为客户对接医、食、住、行、财、康、养、乐、护、安十大服务场景,以满足老年人全养老周期的服务需求。“智能管家”以智能音箱为载体,通过平安自主研发的智能系统,实现生活助手、智慧物联等功能;“生活管家”是线上的真人管家,7×24小时响应老年人需求,一站式对接十大场景服务;“医生管家”提供全天候音视频咨询,制订健康管理方案。截至今年6月,平安居家养老已覆盖全国64个城市,累计超12万余名客户获得服务资格。

在辽宁,公司于2022年11月引进平安居家养老服务品牌“平安管家”,在沈阳先后建成两个居家养老展厅。展厅内设样板展示间、实景样板间、智能设备及适老化设备体验区,打造沉浸式体验,充分体现平安居家养老服务的独特优势。自展厅投入运营以

来,已有25500人次前来参观,为百姓普及敬老、养老、助老知识。截至目前,公司所辖范围内已有2863名客户获得居家养老服务资格,有2419名客户开启居家养老服务体验。居家养老项目在沈阳的落地与推广,将有效解决沈阳市民对品质养老的需求,对养老服务体系起到重要作用。

未来,公司将继续以客户需求为驱动,持续探索“保险+居家养老”发展路径,依托平安集团的资源整合能力,逐步完成“医、住、护、乐”四联体构建,打造行业标准,为客户带来更加省心、省时、省钱的产品和服务,奋力书写“养老金融”大文章。

张雪莲(作者系中国平安人寿保险股份有限公司辽宁分公司党委书记、总经理)

匠心铸品质 服务无止境

路遥而不坠其志,行远而不改初衷。30年来,秉承“在竞争中求生存、在创新中求发展”核心理念,平安人寿辽宁分公司从无到有,从小到大,坚持高质量稳健发展。

2024年,面对风云变幻的复杂经济形势,平安人寿辽宁分公司将始终坚守艰苦奋斗的创业精神,锚定金融强国目标,以危机驱动创新,以创新提升竞争力,永葆“闯”的精神、“创”的劲头、“干”的作风,把危机感转化为驱动力、行动力,并在行动中秉持“复杂事情简单做、简单事情重复做、重复事情标准做、标准事情坚持做”的工匠精神,不断追求更加卓越的服务,扎实做好金融“五篇大文章”,为行业的高质量发展注入平安智慧,为辽宁全面振兴新突破贡献力量。

“讲文明树新风”公益广告

中国少年 老人之老

河岸欢乐的笑声
少长相融的童心
把春花与亲情一并入酒
心中白云在
岸上杨柳青
都是梦中人
坤宁

田第 2024年10月8日

