

专业创造价值 平安人寿重磅推出代理人理想态品牌“平安MVP”



为顺应时代潮流、响应市场号召、满足客户所需,推动代理人队伍高质量转型,6月17日,中国平安人寿保险股份有限公司(以下简称“平安人寿”或“公司”)在深圳举办平安MVP品牌揭幕盛典。活动以“顶峰相见 共铸价值人生”为主题,重磅发布了平安代理人的理想态品牌——平安MVP,即“平安最具价值保险代理人”,旨在打造代理人顶尖品牌,助推行业高质量发展。

活动现场,平安人寿党委书记、董事长杨铮表示:“新时代、新征程,我们衷心期待更多有志英才加入平安人寿,更多优秀的同仁入围MVP,借势而上、乘势而飞,为个人职业发展铸就顶尖竞争力,为代理人树立全新标杆,为社会、为行业、为客户创造更大价值!”

平安人寿总经理兼联席CEO余宏、平安人寿副总经理兼南区总经理韩光、平安人寿董事长特别助理兼居家养老事业部总经理李斗、平安人寿康养事业部总经理王宇科、平安人寿队伍发展部总监兼基本法管理团队总经理周卫东、平安人寿深圳分公司总经理黄自涛、平安MVP荣誉代表,以及媒体代表、客户代表出席活动,共同见证平安MVP品牌的诞生。

时代呼吁、市场召唤,保险代理人高质量转型势在必行

“十四五”以来,高质量发展已经成为经济社会发展的主旋律。二十大报告更是指出,高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务。金融监管部门也持续规范和引领行业迈向高质量发展,发挥保险服务国家战略、守护社稷民生的职能作用。保险代理人是行业不可或缺的力量,也是保险企业为广大消费者提供服务的桥梁。代理人队伍的高质量转型,已成为行业高质量发展的题中应有之义。

与此同时,随着我国人口老龄化程度的不断加深,居民个人健康管理意识的持续增强,更健康、更长寿、更高品质的生活已成为人民群众的共同追求。保险代理人理应深刻洞察市场变化,精准捕捉客户需求,持续提升自我,帮助客户更好地储备家庭财富、享受健康生活、拥抱品质晚年,守护客户美好幸福生活。

践行金融为民理念,打造极致服务体验,平安MVP盛大发布

值中国平安成立35周年之际,为更好服务消费者,为广大客户带来极致体验,平安人寿重磅推出保险代理人的理想态品牌——平安MVP。据了解,平安MVP是对公司、对客户最具价值、最专业的代理人队伍,业绩门槛至少要达到MDRT水平,同时业务品质要求也更高。

杨铮在发言中指出,平安MVP是“三心”精神的践行者,秉持爱与奉献的“初心”,具备细节与毅力的“用心”,抱有持续奋斗的“恒心”;是“三专”价值的传递者,以客户需求为中心,致力于成为平安集团最专业的“金融顾问、家庭医生、养老管家”的价值传递者,用专业,让客户的生活更简单;是“三省”体验的缔造者,知客所需、如客所愿、及客所在,努力为客户提供“省心、省时、又省钱”的消费与服务。杨铮认为,要成为平安MVP,有两大必要条件:“一是坚持专业修行、价值修行;二是依托平安平台和生态的强大支持,为客户送去美好体验。”

活动中,平安MVP荣誉代表、2023年平安高

峰英雄会总会长胡柳分享了自己从业22年来的职业成长故事,剖析“初心”、诠释“用心”和“恒心”,并号召更多顶尖人才共筑价值,奔赴人生更高峰。胡柳也分享了对One Ping An精神的深刻体会。依托平安集团平台及生态圈资源,平安人寿为代理人队伍提供强有力的协同和支持,助力代理人为客户送去更为极致的服务体验,用专业,让客户的生活更简单。

坚持长期主义,持续引领代理人队伍转型提质新风貌

自2019年开启新一轮寿险改革以来,平安始终坚定“4+3”改革战略,通过“渠道+产品”双轮驱动战略、数字化赋能,构筑差异化竞争优势。在渠道端,代理人改革方面,平安人寿以“三好五星”评价体系引领,聚焦增优、绩优,切实推动代理人队伍向“高素质、高绩效、高品质”的“三高”队伍转型。

此前,为实现队伍转型目标,平安人寿已推出“优+”计划,广纳社会英才,并持续升级“优+”政策,通过以优增优,逐步改善队伍结构与质量,提升优质新人占比。年报数据显示,2022年平安人寿队伍新增人力中,“优+”占比同比提升14.1个百分点。

此次推出平安MVP这一代理人理想态品牌,不仅是平安人寿代理人队伍进阶升级的又一座里程碑,也是平安寿险坚持长期主义,对改革战略一以贯之的重要体现。

据杨铮介绍,公司志在优中选优,寄望平安MVP群体成为行业向上、向善、向好的领军队伍,以高质量人才助力行业高质量发展。为打造行业顶尖人才,公司还为平安MVP提供顶级的形象塑造、专享的顶配权益、定制的高客活动、专属的顶级培训、私享的交流平台和高端的荣誉激励等支持,帮助他们不断提升自我,服务好每一位客户。

平安人寿表示,公司始终坚持以人民为中心,以客户需求为导向,希望更多优秀同仁勇于突破职业“天花板”,成为平安MVP,做平安集团最专业的“金融顾问、家庭医生、养老管家”的价值传递者,也号召更多敢想敢为的各界英才加入平安人寿,共同为客户带来“省心、省时、又省钱”的美好体验,守护万家幸福平安。

金融为民树新风

平安人寿上海分公司坚守平安人寿“金融为民”宗旨,“以人民为中心”融入公司经营管理全流程,致力为沪上消费者提供“省心、省时、又省钱”的体验。

同时,平安人寿上海分公司充分发挥党员示范带头作用,尤其在分公司客户服务一线,涌现出了一批优秀的共产党员。他们刻苦奋斗,主动担当,紧抓“固平台、强机制、提品质、广教育、优服务”的战略,想客户之所想、急客户之所急,为客户提供有温度的服务,以实际行动践行保险承诺,展现了党员的先锋模范作用风采。

服务入微 润物无声

“你是党员吧?我看你这里还摆着‘党员示范岗’,我想你应该不会骗我的,我也是个老党员,我相信你。”今年初的一天,消费者权益保护部的黄丽丽接待了一位客户王先生。

王先生今年已经70多岁,儿子长期居住香港,王先生与爱人则在上海,近期老伴的身体越来越不好,在儿子的要求下,夫妇俩准备迁居香港。

整理物品的时候,王先生发现自己曾在06年曾给儿子投保过一份平安的保险,于是王先生拨打了95511人工客服查询保单情况。客服告知,这是一份年金保险,状态已经是到期终止,有生存金可以领取,但需要被保人本人办理。王先生想,儿子回来一趟很是麻烦,自己也马上要去香港,“万一到时候钱拿不出来可就糟了”。

第二天一早,老人家着急忙慌地来到平安的客服

门店,黄丽丽接待了王先生。了解了原委,黄丽丽问:“王先生,您什么时候去香港?您的儿子有没有可用的内地银行开户的账号?”

“我下周就去了,银行卡有的呀……”王先生越说越急。

“您别着急,其实您这个情况,通过远程视频作业加线下呼出流程就可以办理。”黄丽丽一边安抚客户,一边给出了专业解决方案。王先生将信将疑,于是就有了开头这一幕。

在黄丽丽的细致服务下,一周后,王先生抵港就顺利办妥了业务,王先生很满意,还向她发来了感谢短信:“黄小姐,谢谢您耐心、热情帮助我们处理好了这个问题。平安的服务确实是人性化、科技化,我已经通过热线表扬了,也希望平安保险有更多像您这样的工作人员。”

简化流程 以人为本

陈亮是上海分公司品质风险管理部查勘岗的一名党员。在查勘岗十多年期间,他多次荣获总部查勘“福尔摩斯”奖、优秀查勘人奖,是一位深受认可信赖的理赔查勘专家。

去年12月,系统里突然跳出来的一个报案记录引起了他的注意——X某,男,因意外不慎从公司楼梯摔下后身故,意外赔付保额高达120万元,目前尸体仍未火化。“高保额”、“意外原因不清”、“尸体未火化”完全符合即时调查的要求。陈亮心想,“一刻也不能耽误,突逢意外,家属很有可能正等着这笔理赔款救急啊!”

联系了家属后,陈亮才得知,X某是半个月前工作时不慎从2楼楼梯滚落,继而导致颈椎受伤,11天后,因情况恶化由120转运回老家,之后不幸身故。

“事故发生至身故,中间有两周时间,是否一定是由意外摔伤引发的?”“有无可能因为其他疾病导致身

故?”“其中是否另有隐情?”出于查勘员的直觉和对客户、公司负责的态度,陈亮第一时间协调调阅了客户在上海就医的两份住院病历,可惜,并没有找到客案。为进一步弄清事实,陈亮搭乘高铁前往客户老家。途中,为了提高理赔效率,陈亮与公司理赔专家通过远程视频方式进行了案例合议,并再次研读病历。综合客户的具体情况,同时贯彻平安“不惜赔、不漏赔”的服务宗旨,公司为客户简化了理赔流程,也尽可能地降低家属心理负担,理赔合议结果:以两份病历为主,并以尸表检验代替解剖结果,尽快为家属落实理赔。

到了客户老家,陈亮还了解到,因客户投保时没有指定身故受益人,导致理赔材料复杂;为避免家属一次次往返赶面,陈亮再次现场连线公司理赔专家详细说明情况,并将所涉及的理赔材料一一向家属列明。一个月后,家属收齐所有材料,并第一时间获得了高额理赔。

实事求是 温暖服务

2023年春节刚过不久,贺霞萍接到了一个“身份成谜”的理赔协谈:被保人在家中猝死,申请理赔的人自称为被保人妻子。但经审核,被保人“妻子”提交的申请材料中,仅有其与被保人的婚前体检证明、结婚申请等档案馆提供的复印件,而非结婚证。更令人不解的是,被保人死亡证上家属的姓名,既非被保人“妻子”也非女儿,而是另一个陌生的名字,且始终无法联系上。基于上述种种,理赔审核方面对“妻子”的身份产生了质疑。

协谈时,贺霞萍见到了这位被保人“妻子”。老太太年事已高,一开始情绪十分激动,对贺霞萍的询问完全不配合,但贺霞萍耐心地倾听和安慰让她渐渐冷静下来。终于,老太太说出了其中的“故事”:原来,被保人的女儿在境外生活,为照顾女儿,老太太也到了境外与女儿团聚,留下被保人上海生活。此次被保人不幸在家中猝死,妻女来不及赶回上海,因此委托被保人的外甥女

去法医那里领取了死亡证,所以死亡证上家属名字是外甥女的。老太太还谈到,自己离开上海多年,女儿又不回上海,补办各种材料的事就落在自己身上;人地生疏,来回奔波,十分吃力。

贺霞萍是品质风险管理部的资深员工,也是一名在公司光荣入党的老党员。一向古道热肠的她,对客户提及的困难感同身受。送走了客户,贺霞萍又仔仔细细审核了相关材料,她拨打了提供档案复印件的黄浦区档案馆电话了解情况,经工作人员证实,夫妻双方如有一方死亡,确实不能补发结婚证,只能复印当时申请结婚时的相关材料。另一头,之前迟迟未能接通的电话也打通了,电话那头,被保人的外甥女证明了被保人妻子的说法。

在贺霞萍的统筹协调下,所有法定受益人材料齐全,被保人的妻女顺利拿到了理赔金。

用心倾听 真诚付出

胡晓加入平安已有21年,一直以来,她始终活跃在客户服务的第一线。没有轰轰烈烈的事迹,只有平平淡淡的付出。

如何尽快帮助客户解决服务需求,是胡晓时刻要做的事;她将电话端受理的客户问题,合理分派给各个专业部门处理;她协调安排异地或外部转办的投诉事项,及时推进处理进程;遇到无客户具体保单信息的转办件,胡晓就会马上联系客户安抚情绪,了解诉求;胡晓还给自己沟通过的客户总结了“关键词”,包括客户的基本情况、痛点,甚至情绪等特征,详细提供给经办人员,以便能更高效处理案例;日常工作中,只要是自己能做到的,

在7·8保险公众日到来之际,平安人寿上海分公司围绕“保险力量,为奋斗的你加把劲”的主题开展系列活动,致力提升公众对保险认知的深度和广度。未来,平安人寿上海分公司也会始终贯彻客户需求为导向的理念,始终坚持“以人民为中心”的思想,持续优化现有产品和服务,积极践行高质量发展,以更加专业、高性价比的专业产品和服务,让每个家庭都拥有“平安”。