

本报专访平安人寿湖南分公司党委书记、总经理陈宏有

# 客户至上“优+”引领 迈向高质量发展

中国平安成立 35 周年 专业让每个家庭拥有平安



平安人寿湖南分公司党委书记、总经理 陈宏有

高质量发展是当前我国经济社会的主基调，也是保险业转型发展的方向。2023年是中国平安成立35周年，从创立之初的辛勤拓荒，到如今的金融航母，平安见证了中国保险行业的飞速发展。在过去的三十五年里，中国平安始终坚持以客户为中心，以人为本，为客户提供全方位、多层次的保险服务。

“复杂事情简单做是专家，简单事情重复做是行家，重复事情用心做是赢家。”中国平安董事长马明哲这句话是对保险经营内涵的精准阐述。数字最无言，数据最有力，中国平安发布的2023年一季度业绩显示，平安寿险及健康险新业务价值在报告口径下同比增长8.8%，在同假设口径下同比上升21.1%，代理人渠道同比转正，银保渠道同比大幅增长，综合金融模式不断深化，客户经营业绩持续增长。

跨越发展谋蝶变，奋进之路正扬帆。作为湖南区域金融服务实体经济的“保险主力军”，平安人寿湖南分公司坚持党建引领，深入学习贯彻党的二十大精神，认真践行金融工作的政治性和人民性，始终秉承“数字赋能、专业引领、以人为本、以客为尊”的经营方针，让金融、医疗创新成果惠及千家万户，以实际行动为全面建设社会主义现代化新湖南贡献金融力量。

■三湘都市报全媒体记者 潘显璇

## 坚持客户至上 主动为客户寻找理赔理由

近期，中国平安首次对外发布的2022年度保险理赔报告显示，2022年中国平安总赔付超2800亿，相当于每天赔付7.7亿元，赔付总件数超2亿件，平均每天赔付超60万件。其中，平安人寿赔付410万件，共赔款给付796亿元，重疾赔付金额达到201亿元，平均每件赔付8.8万元，在重疾发生率升高的今天，平安人寿通过保险保障为数以万计的家庭减轻大病、重病负担，医有所保，病有所赔，防止因病返贫的发生。

以小可以见大，2015年1月以来，长沙市民纪先生（化名）先后为自己购置了多份平安保险产品组合，今年3月31日，纪先生胸闷胸痛不适入院治疗，后被临床确诊为急性心肌梗死，所幸经过治疗后逐步康复。纪先生起初申请理赔以为只是简单的疾病医疗申请，但平安人寿湖南分公司考虑到他名下保单较多且保额较高，迅速成立临时重案管理组，经专业理赔人员审核，纪先生多项报告指标已远超正常值，达到重疾赔付标准，合计获赔336万元理赔款，同时还豁免了附加险剩余各期保险费67.44万元。

“平安的保险保障服务，希望带给客户的不仅仅是一纸保险契约，更是一份对自己和亲人的关爱与责任，一份对未来的保障和承诺。”平安人寿湖南分公司党委书记、总经理陈宏有真诚地告诉记者，35年来，平安以“为您寻找理赔的理由”为服务理念，持续不断通过高效、专业、暖心的理赔服务，履行保险保障天职，践行对客户的初心与承诺，为成千上万个中国家庭织起“安全网”、撑起“保护伞”。2020—2022年间，平安人寿湖南分公司累计赔付理赔案件4631万件，赔付金额40.48亿元，豁免6.59亿元，平均每天赔付4224件，平均每天赔付369.3万元，平均每天豁免60.1万元。

## 健康、医疗加养老

### 平安打造“一站式”服务

最美不过夕阳红。随着我国逐步迈入老龄化社会，人口老龄化的问题逐渐引起人们的广泛关注和热议。在这样的时代背景下，养老问题开始显现，“老有所养、老有所依”既是每一个人的期冀，也是每个人对品质养老、无忧养老的需求。

随着不同层级客户、不同阶段服务需求的变化，平安人寿在产品服务创新方面持续发力，依托平安集团医疗健康生态圈优势，不断开拓创新、升级拓维“产品+服务”体系，通过“保险+健康医疗”“保险+居家养老”“保险+高端康养”三大核心服务构建差异化竞争优势，为客户打造“省心、省时、又省钱”的一站式健康养老服务体验。

“平安致力于通过有温度的保险和服务，帮助老人实现更有尊严、更高品质的养老生活。”平安人寿湖南分公司党委书记、总经理陈宏有娓娓道来，“在居家养老方面，平安在行业内率先探索三位一体的管家服务模式，推出居家养老服务品牌‘平安管家’，致力于打

造‘老人舒心、子女放心、管家专心’的一站式居家养老服务解决方案。目前，平安人寿湖南分公司已陆续在全省开设16个居家养老体验展厅，后续也将邀约客户开展居家养老服务体验活动。在高端康养方面，平安推出‘平安臻颐年’，基于‘七维健康’的康养核心理念以及‘尊贵生活、尊享服务、尊严照护’的价值主张，为长者提供定制专享的康养服务，营建有品质、有温度的康养体验，以满足中国高品质养老领域日益增长的需求。”

值得一提的是，医疗健康问题也一直是我国居民的核心关切。为响应“健康中国”战略，平安人寿坚持以客户为中心聚合健康服务体系，依托“平安臻享RUN”健康服务计划，重点打造了在线问诊、预约挂号及陪诊、控糖管理和重疾专案管理等亮点服务，为客户提供全生命周期健康服务。截至目前，平安人寿湖南分公司已有72433位客户获得“平安臻享RUN”健康服务计划。



## 以“优+”促引领 解码长寿时代职业新趋势

长寿时代来临，银色经济催生未来职业发展红利。《2021年卫生健康事业发展统计公报》显示，2021年中国人均预期寿命达到78.2岁。当前，随着养老需求的日渐高涨，提前规划养老储备成为更多人的选择，养老“年轻化”则进一步催生了社会的保险需求。

保险因需而生，应需而变。今年4月，平安人寿湖南分公司在平安人寿“优+人才招募计划”的大框架下，重磅推出全新升级的“湘才2.0优+保险企业家计划”，以招募“PWHA·私人财富康养管理师”，他的职业定位是将金融顾问、养老管家和健康医生三位一体，开启“以保险为核心的财富管理&医疗健康养老服务”大蓝海轻创业终身事业平台，为客户提供全生命周期伴随式的财、医、康养等一揽子服务，为保险代理人设计出了一条稳健上行、自我成就与社会价值统一实现的高质量职业发展路径，引领青年成为行业未来发展的“保险企业家”。

“扶上马送一程，除上述战略支持外，平安人寿湖南分公司还特别匹配‘创新产品支持、商业模式支持、超高创业津贴支持、全新基本法支持以及完善的培训支持’五大支持体系，助力新人转型新赛道，开启人生新价值”。平

安人寿湖南分公司党委书记、总经理陈宏有表示，公司坚持以优增优，持续改善队伍结构与质量，提升优质新人占比，2022年优+占比同比提升61%，现优+代理人队伍中，本科学历以上占比50.4%，硕士及以上学历占比5.6%，其中，不乏有北大硕士，以及国外留学海归。在保险行业迈向高质量转型发展、人民保障意识显著提升的当下，公司希望招募更多敢想敢为的同行者，打造与时代和客户需求适配的专业代理人，以“湘才2.0优+保险企业家计划”为载体，提供更“优”质的培养、待遇、发展和平台，帮助高质量人才实现个人职业生涯的价值突破。

殷殷初心如磐，时代答卷常新。2023年是全面贯彻落实党的二十大精神的开局之年，也是中国平安成立35周年，平安人寿立业30年。平安人寿湖南分公司党委书记、总经理陈宏有表示，公司将继续坚持党建引领，践行“金融为民”，以价值引领推动高质发展，秉承“专业，让每个家庭拥有平安”为客户提供“省心、省时、又省钱”的综合金融+医疗健康消费体验，向着实现“服务更好、专业更强、品质更优”的发展愿景全力奋进，为全面落实“三高四新”美好蓝图，齐心协力加快建设现代化新湖南贡献更大的“平安”力量。