

中国平安 PINGAN

保险·银行·投资

2018



The June.16

上海海洋大学购买职工补充医疗保险服务

平安养老保险股份有限公司上海分公司

诚信合作 走过辉煌十六年

前言

教师是人类灵魂的工程师，用心塑造青少年的心灵与人格，用汗水培育着莘莘学子茁壮成长。然而，他们却常常遭受到疾病与疲倦的侵袭...

作为最早参与教育工会保险项目的供应商，十六年来，平安始终秉承专业、价值的理念，满怀客户至上、服务至上的服务宗旨，始终关注广大教师群体的身心健康，时刻以分担社会责任为己任。多年来平安与教育工会彼此间高度的信任与默契缔造了属于我们的辉煌十六年；我们坚信，在既有的稳定平台与服务基础上，通过不懈努力，我们定会迎来更加灿烂的明天！

Part One

...

教育工会—平安合作回顾

平安的介绍&方案赔付分析

平安养老险：最受信赖的团体综合福利保障提供商

平安养老险为平安集团专业子公司,致力于完善社会养老保障体系,服务民生福利事业。经过 20 多年在企业员工福利保障领域悉心经营,成为市场上最受信赖的民生福利保障提供商。

注册资本	偿付能力	市场排名	客户规模	服务网点	服务团队
48.6亿	199.4%	1st	110	162	300

注册资本	偿付能力	市场排名	客户规模	服务网点	服务团队
✓ 注册资本43.6亿,是资本金最大的养老险公司	✓ 偿付能力逐年提升,已高达199.4%	✓ 企业员工福利市场第一,在北京、上海、深圳等大城市第一,员工福利保费收入突破88亿	✓ 110万企业客户,9000万个人客户	✓ 服务网点162家,其中分公司35家,支公司127家	✓ 配置客户服务专家300人,负责员工福利计划的专属服务

历年赔付状况—赔付分析

- **总体赔付率呈现出逐年上升后维持高位的状态**：2011年在市教育工会的支持下统一调整了方案，11年度的赔付率有所下降,但也达到了90%；13年度以后的理赔又出现高峰，达到了94%左右（每年3-6月份是教委项目的理赔高峰），2016年最终赔付率103%。（**海洋大学2016年赔付95%**）
- **医疗费用通胀是赔付上升主因**：统计数据显示，我国门诊就医费用增长了1.7倍，住院费用增长近2倍，平均每年门诊费用增长13%，这可能是导致赔付上升的最主要的原因；
- **重病大病发生率升高**：重疾发病率持续攀升，发病年龄日趋年轻化，大气污染、员工体检精细化，也是近年导致赔付率上升的又一主要因素：
- **教职工充分享受福利是赔付上升辅因**：教育工会开展教职工补充医疗保险计划已有16个年度了，教职工对保险保障内容的认知及对自身健康状况关注度提升，充分的享有补充医疗保险福利也是导致赔付上升的原因之一。

Part Two



18年教师医疗保险方案

保障责任、保险金额等详细描述

海洋大学医疗保险方案

260元全部划入保险公司，由保险公司出具发票

意外伤害	保险金额	20000元	保险费 260元/人
重大疾病	保险金额	20000元	
	初次确诊三十种	一次性	
门急诊医疗	保险金额	1400元	
	报销比例	70%	
	免赔额	480元	
住院医疗	保险金额	2600元	
	报销比例	70%	
	免赔额	0	

方案的保险责任

- **门急诊**：在**上海社保**允许的用药范围内，超过480元免赔额，由保险公司按70%比例给付因遭受意外伤害事故或因疾病进行治疗所发生的合理**门急诊**医疗费用
- **住院**：在**上海社保**允许的用药范围内，由保险公司按70%比例给付因遭受意外伤害事故或因疾病进行治疗所发生的合理**住院**医疗费用。
- 就诊医院为二级（含二级）以上医保定点公立医院**包括校医院**

方案的保险责任

三十种重大疾病

- (一) 恶性肿瘤；(二) 急性心肌梗塞；(三) 脑中风后遗症；(四) 重大器官移植术或造血干细胞移植术；
(五) 冠状动脉搭桥术（或称冠状动脉旁路移植术）；(六) 终末期肾病（或称慢性肾功能衰竭尿毒症期）；(七) 多个肢体缺失；
(八) 急性或亚急性重症肝炎；(九) 良性脑肿瘤；(十一) 脑炎后遗症或脑膜炎后遗症；(十二) 深度昏迷；(十三) 双耳失聪；
(十四) 双目失明；(十五) 瘫痪；(十六) 心脏瓣膜手术；(十七) 严重阿尔茨海默病；(十八) 严重脑损伤；
(十九) 严重帕金森病；(二十) 严重Ⅲ度烧伤；(二十一) 严重原发性肺动脉高压；(二十二) 严重运动神经元病；
(二十三) 语言能力丧失；(二十四) 重型再生障碍性贫血；(二十五) 主动脉手术；(二十六) 严重的多发性硬化；
(二十七) 严重的1型糖尿病；(二十八) 侵蚀性葡萄胎（或称恶性葡萄胎）；(二十九) 系统性红斑狼疮并发重度的肾功能损害；
(三十) 严重的原发性心肌病

- ① 前25种由保监会和医师协会发布的《重大疾病保险的疾病定义使用规范》为准；
② 平安基于平安养老险团体数据、寿险个人数据的经验数据，新增5种重疾，合计30种，给予员工充分保障。

Part Three



服务方案介绍

平安强大、坚实的服务能力将保障教职工医疗保险项目有效实施，在互联网新浪潮下，基于贵行对服务的高品质要求，面对员工人数众多的客户服务中常见的问题，我们提出了五大服务方案，打造最佳的客户体验

强大、坚实的服务能力

经验丰富的服务团队、强大的服务、首屈一指的创新服务，为服务提供最坚实的保障



项目团队

专属的管理、属地、统筹团队，提供优质、高效的专业化服务

服务网络

遍布全市服务网络提供专业多样的属地服务。

创新服务

电子化员工服务手册、自助式保障查询及自助理赔，行业唯一

承诺时效

快速的时效，确保全流程工作都能到到快速处理

项目团队-专属的管理、属地、统筹团队，提供优质的专业化服务

针对贵行的情况，我们建立了“三位一体”的项目管理体系，包括：(1)**管理团队**，分支对接，协调专业资源，制定服务政策；(2)**统筹服务人力**，统筹各教委服务规划，实现项目的顺利对接与协调；(3)**专业线上多功能服务**，为教工提供优质、高效的专业化线上咨询服务。

项目总负责人：保险分管总束建琴

管理团队

分支对接，协调专业资源，
制定服务政策

静安总经理 关喆恒

统筹服务

实现对海洋大学服务统筹规划

项目经理 史巍 (13816918124)

项目经理 崔嘉胤 (13524497772)
王敏 (18221745283)

线上多功能服务

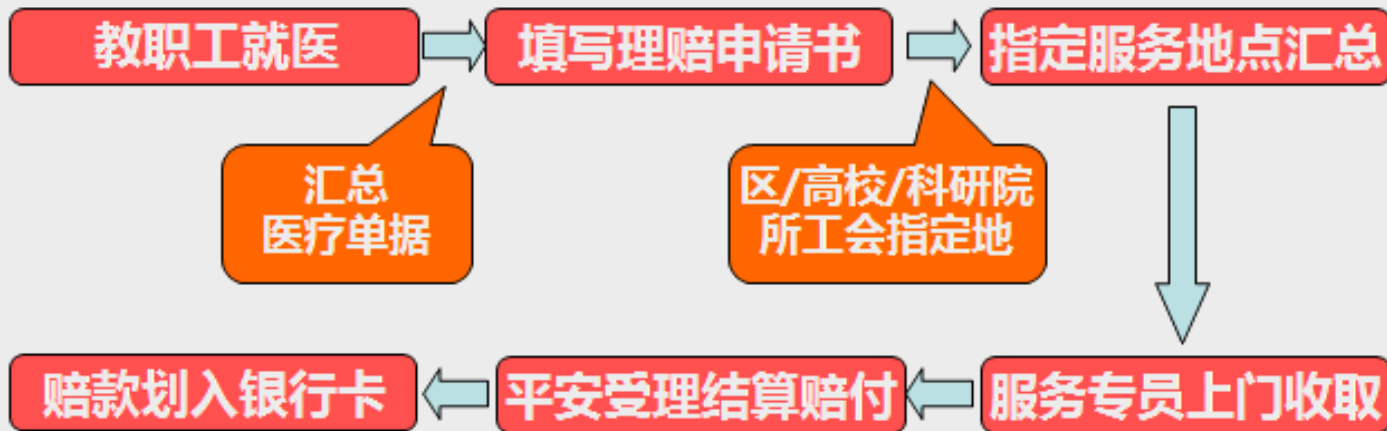
业内独一线上手机自助理赔

好福利APP：随时随地自助查
询理赔结果、自助拍照理赔
自助查看服务手册



服务网络及时效承诺- 制定更高的服务标准

- **指派专人上门服务**：在各个区、高校采用定时、定点、定人的方式进行上门，提供相关服务



时效承诺- 制定更高的服务标准

服务项目	时效承诺
收单时间	每月一次上门收单服务
常规理赔	10个工作日
理赔高峰期或需调查案件	22个工作日（1个月）
对于2个月未进行理赔的案件，将向申请人或投保人做出说明，并协调解决	
理赔通知	最短两小时
理赔款到账	2个工作日

- 理赔通知方式**：已结案的理赔申请，将在第一时间通过短信、邮件或登录好福利app方式通知校工会邮箱和员工手机，可让每位教职员工轻松、便捷掌握理赔信息

新环境下客户服务解决方案

基于互联网+最佳的客户体验，平安养老通过服务的全流程调研，针对教职工提出了5大解决方案



新环境下集团型客户服务需求及解决方案



保障内容宣导

宣导

理赔服务

理赔

咨诉的困扰

咨诉

健康管理咨询

健康

有无自购保障

自购

员工人数众多的企业员工福利保障中常见的问题

经调研，员工数众多公司在运作员工福利项目过程当中，会遇到保障内容的宣传、咨诉的困扰、理赔服务、健康管理咨询、有无自购保障五大棘手的问题，从而导致员工对公司的员工福利保障感受度较低。



75%

福利保障的宣导

- 宣传推动不足
- 没有相关的指导材料
- 无专业人员进行宣导
- 宣传方式过于单一



63%

咨诉的困扰

- 没有专线咨询
- 不知哪里可以查询保障
- 除了电话外没有其他咨询渠道



76%

理赔服务

- 理赔时效太慢
- 不知道该提交哪些材料
- 无人上门收取案件



59%

健康管理咨询

- 没有关于健康方面的咨询服务
- 健康专家的资质不确定，费用又太高
- 健康服务内容单一



45%

有无自购保障

- 希望给亲属也购买保障
- 想要增加保障额度
- 没有渠道可以直接购买家财险等其他需求
- 自购项目过于局限

电子版员工保险福利手册



员工服务手册

《上海教育工会教工补充医疗保障服务手册》

编制《上海教育工会教工补充医疗保障服务手册》（内容涵盖保险项目、理赔流程、理赔材料、指服务方式、联系电话等），方便员工只需要登录好福利app，随时查询保险保障内容、下载办理保险理赔申请所需表格，加快信息传递。



Who

What

Where

.... 专线咨询平台

特设多条专属服务热线，随时为教职工提供一对一的电话服务，解答员工相关咨询。



静安支公司：62078864 & 62078036



理赔查询：62078884 & 62078654

线上便捷自助理赔

自助理赔，快捷理赔 对于**1000元以下医疗理赔**，在线提交理赔申请，上传理赔单证影像，无需提供纸质文件，在平安所开放的理赔额度下“**先理赔后处理**”，最快**1天**即可结算理赔！

01 轻松点：随时随地使用手机进行申请

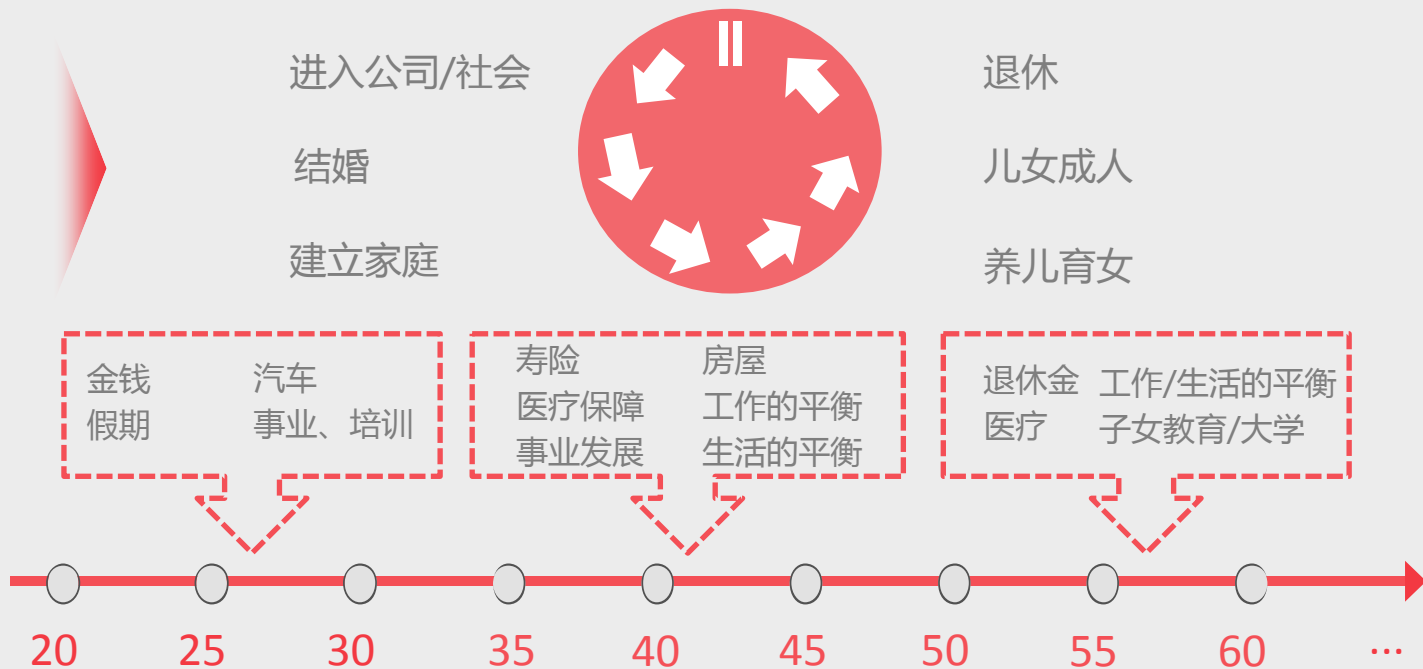
02 无纸化：上传自助理赔申请所需资料影像

03 理赔快：一键点击轻松提交，最快1天即可赔付



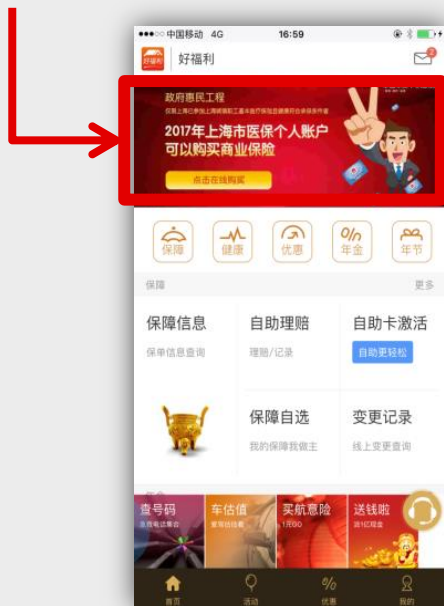
员工自购解决方案

解决方案：员工在各个年龄段将产生不同的保障需求，我们将为贵行搭建团体福利自购解决方案，满足员工及其家属在不同阶段关于**保险、体检、理财**等方面的需求



平安提供医保个人账户保险自采服务

首页banner位置进入

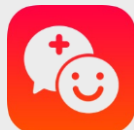


两款产品：



个人医保账户购买商业保险的两款专属产品，补充医疗及重大疾病保障，满足教工基本医疗保障要求

3-健康咨询平台



平安好医生是针对员工健康管理所建立的咨询服务平台，由平安聘请5000名专职医生，集“家庭医生、名医问诊、健康社区、健康评测、健康习惯、健康档案”六大特色服务于一体，为员工提供一站式健康咨询及健康管理服务。



01

足不出户
在线问答

02

健享生活
共同交流

03

省时省心
专业快捷

2018 

THANK YOU

让每位教职工享有平安