

# 金柜台奖

## 第九届金融行业服务评选榜单特刊

中国人寿广东省分公司:

### 金融扶贫的“示范田”

始终坚持发挥保险主业优势,创新工作方式,凝聚攻坚合力,围绕定点扶贫、产业扶贫、保险扶贫三个重中之重,开展脱贫攻坚工作,全力打造广东国寿金融扶贫“示范田”。

#### 为扶贫驻村干部保驾护航

近4年来,广东国寿累计向全省投入专项扶贫资金近千万元,向7个地市31个贫困村派出31名专(兼)职扶贫驻村干部,帮扶854户贫困户、2169名贫困人口。承办了广东10个地市的大病保险业务项目,覆盖104个县区,为3429万城乡居民和城镇职工提供13万亿元的保障。为全省4万名驻村扶贫干部免费赠送大病补充医疗保险,提供53亿元风险保障,为扶贫驻村干部的平安健康保驾护航。

广东国寿还联合省妇联开展“她健康粤幸福”保险公益活动,为全省50万名贫困村妇女购买两癌保险,并捐赠50万元用于救助农村贫困两癌妇

女,提供总额为50亿元的保障呵护。

#### 一站式综合金融保险服务者

中国人寿在寿险行业始终保持显著的竞争优势,保费收入持续领先市场。其拥有强大的产品研发与创新能力,不断丰富保险产品和服务内涵。公司的投资运作高度专业化,是国内大型机构投资者之一,并通过控股的中国人寿资产管理有限公司成为领先的保险资产管理者。

2019年公司投资资产达人民币35,749.28亿元,较2018年底增长15.1%。2019年实现总投资收益1,690.43亿元,较2018年大幅增长77.7%。中国人寿运用人工智能、大数据、物联网等先进技术为保险全价值链赋能,持续推进以客户为中心的保险销售模式升级,不断深化一站式综合金融保险服务;优化全链条服务流程,加速“一个客户、一个国寿”平台建设,加快运营服务向集约化、智能化、生态化转型升级,初步建立“保险+”生态圈。



#### 获得奖项

年度最佳扶贫创新奖



平安产险广东分公司:

### 发挥科技效能让服务有温度

中国平安财产保险股份有限公司广东分公司(下称“平安产险广东分公司”)是平安产险最大的省级机构,目前在广东省内设立了1家省级分公司和18家中心支公司,共167家机构,业务网点覆盖了省内大部分地区。

#### 车驾管业务一站式办理

2019年平安产险广东分公司与广东交警共推“两站两员”新模式,已在全省建设农村劝导站323个,投入运营116个,为农村交通安全预防工作做出较为重要的贡献。

“责赔一体化”小程序是广东平安产险联合广州交警推出的理赔一体化一站式便民服务,通过实时视频取证、在线远程定责定损,实现3分钟极速撤离、10分钟出具事故责任认定书、1小时定损、2小时赔付的定责。目前已在广州天河、白云、南沙、增城、黄埔、花都、从化7个区域上线,案件撤离时长约3.9分钟,案均定责时长约7.4分钟,撤离速度约提升8倍,定责效率约提升40倍。

为解决群众到公安交警部门办事“多次跑”问题,广东平安产险与广州交警、广州邮政合作推出“警保邮”服务,

在市内首家开通“警保邮”服务的保险门店,客户可办理补换领机动车驾驶证、行驶证等24项车驾管业务。

#### 特色服务为民众

“5·22”广州暴雨导致近5000台车水淹全损,平安产险主动联合各大集团车商,5天时间创新推出“新车置换”理赔服务,以集中采购方式,争取最大优惠方案供客户选择。广州黄埔区李女士用22万的车险理赔款,从大众途观升级为奥迪Q5,比市场价优惠了12万。

7月7日,公司率先推出车险“四维服务体系”,聚焦在途、在线、到店、到家四大场景,为客户提供全方位一站式的服务。在途服务提供事故救援、无感加油等;在线服务提供查办违章、电子保单查询等;到店服务提供洗车、喷漆、打蜡等;到家服务提供上门年检、上门养护、上门机场高铁接送等。

为满足第三次车险综改需求,广东平安产险进行车险理赔服务升级,打造了“福来运转”理赔增值服务体系,包括小修福、预约福、补偿福、代办福、养护福五大服务。自今年5月份启动以来,共有7.2万名车主享受到了此项服务,得到大家的一致好评。



#### 金融·科技

#### 获得奖项

年度最佳车险服务



平安人寿广东分公司:

### 寿险“智慧化”服务升级的引领者

近两年来,平安人寿主动进行产品策略调整,积极推动保障型产品开发,着力加强保障型产品经营。2019年起,平安人寿推出专注重疾保障的“大福星”“小福星”保险产品计划,覆盖客户多元需求。加上定位“基础重疾”保障的鑫盛、金鑫盛、安鑫保系列产品,定位“保障+储备”的满分系列——爱满分、福满分保险产品计划,平安人寿保障产品体系进一步得到完善。

#### 服务痛点的解决者

在“金融+科技”战略指导下,平安人寿依托二十余年不断精细化、标准化的后援服务,以及不断完善的互联网平台,积累了丰富详实的大数据。通过自主研发,开创性地将AI技术贯穿运用于保险服务的场景之中,构建了“业务甄别、风险定位、在线自助、空中门店”四大能力,为业务发展带来的服务痛点提供了全方位的解决方案。

目前,平安人寿的AI服务机器人已逐步具备文字、语音及视频交互

能力,并在金管家App、电话呼入、电话呼出等场景落地应用,为客户带来更自然的交互体验,更大规模地提升了服务响应能力,带来解决率、接通率等一系列指标的提升。

#### 安全意识的普及者

2020年平安人寿客服节以“平安相伴 健康守护”为主题,依托平安管家开展健康、安全、运动类的线上线下活动。同时,分公司在全省筛选60位优秀代理人,通过专业培训成为AHA国际急救员。作为首批“平安守护者”,他们深入全省各大社区、学校、街道等场所开展超过660场平安守护者行动“安全训练营”活动,为疫情期间的社区带去健康安全知识讲座,普及安全急救意识和技能。截至9月底,本次客服节线上活动已超43万人参与,线下超过4万个家庭参与。

今年的平安人寿客服节还创新性地与平安支教结合,在茂名、韶关开展“小小守护者”行动,为乡村孩子带去专业的安全急救知识培训。



#### 金融·科技

#### 获得奖项

年度最佳创新服务



新华保险广东分公司:

### 扶贫助困 新华有爱

新华保险广东分公司有效保障客户权益,坚持走高质量发展之路,积极防范经营风险,在发展中切实加大供给侧改革力度,提升客户服务水平。公司参与广东省地方大病医疗项目,覆盖阳江市268万参保人群。同时,新华保险广东分公司响应广东扶贫济困的号召,持续开展“扶贫助困 新华有爱”捐款活动,致力于推动社会公益事业,为构建和谐广东做出应有贡献。

近年来,新华保险广东分公司坚持走高质量发展之路,积极防范经营风险,在发展中加大供给侧结构性改革力度,参与广东省地方大病医疗项目,覆盖阳江市268万参保人群,切实提升服务水平。

其中,“城市因你而美·新华伴你而行——新华保险关爱全国环卫工人大型公益行动”是新华人寿保险公益基金会成立后的主打项目。自2017年8月22日启动,截至目前,该项目在广

东地区已经先后落地阳江、珠海、广州、佛山、东莞、江门6个城市,共惠及7.8万余名环卫工人,累计捐赠保险保额超78亿元,累计赔付达100万元,让身处高危工作环境的环卫工人多了一份专属保障与温暖。

同时,新华人寿保险公益基金会还围绕该项目开展了志愿者联盟关爱活动、交响音乐会专场演出、设立环卫工人驿站等系列公益活动,使“保险产品+公益平台+志愿服务”的模式深入人心。

此外,新华保险还设立了“风险管理与消费者权益保护委员会”及“消费者权益保护工作(事务)委员会”,以消费者权益保护法律法规、政策制度为依据,全方位保障客户的合法权益。据了解,2019年新华保险累计给付理赔保险金约111亿元,理赔件数超过256万件,理赔获赔率97.71%。个人客户从申请至结束,案件理赔平均理赔时效0.58天,最快1秒。



关爱人生每一天

#### 获得奖项

年度最有影响力品牌

