



金柜台奖榜单特刊

人保财险广州市分公司 温暖服务护航湾区

四十多年来,人保财险广州市分公司(下称“广州人保财险”)始终坚守“人民保险,服务人民”的企业使命,以市场为导向、以客户为中心,积极服务广州地区发展战略、服务实体经济、服务社会治理体系和治理能力现代化,形成了立足岭南、辐射全球的独特优势,为地方保险行业蓬勃发展贡献力量。

在广州市各级政府的支持下,广州人保财险主力承担全市政策性农业保险。截至2020年末,人保财险经营农业保险险种达到18个,近五年累计为广州市农业提供风险保障26亿元,累计保障农户20万户次,累计赔款超1亿元,收益农户近5万户次;连续11年承办广州市政策性农房保险,承保面最高达99.99%,累计承担保险责任约1220亿元,有效提升广州地区农业、农民抵御自然灾害的能力。从2019年起,积极承保广州市政策性蔬菜种植气象指数保险,主要承保增城、花都、白云、南沙、番禺等片区,累计承保蔬菜种植面积达2.75万亩,该险种累计支付赔款约530万

元,有力保障广州“菜篮子”。

自2020年开发区知识产权局指导推动人保财险辖区机构调整承保策略以来,广州人保财险签发全国首单海外知识产权侵权责任保险保单,开创了国内知识产权运用和保护的先河,也为国内企业海外维权之路迈出了里程碑式的一步。2021年4月25日,广州人保财险成功签发“侵犯专利权责任保险”和“专利执行保险”保单,为广州市南沙区知识产权发展促进会的234家会员企业提供上百万元的知识产权侵权风险保障,这是全国首张知识产权保险的统保保单。2021年10月27日,全国首个知识产权保险中心——中国人保粤港澳大湾区知识产权保险中心在黄埔区广州开发区正式揭牌成立,护航“出海”企业做大做强。



获得奖项

年度最有影响力品牌
年度最佳湾区金融服务



中国平安人寿广东分公司 科技赋能生态金融

中国平安人寿保险股份有限公司广东分公司(下称“平安人寿广东分公司”)是平安人寿系统内规模体量最大的公司,本部位于广州市,拥有16家地市级中心支公司,营业网点211家,工作网络遍布全省,保费规模和市场份额位居市场前列,获得众多荣誉。一直以来,该公司秉承稳定、持续发展的经营理念,公司大力鼓励金融科技、医疗科技创新,实现“科技赋能金融、科技赋能生态金融”。未来,平安人寿广东分公司将进一步把握市场机遇,持续改革升级,不断提升经营效益。

为满足地区客户个性化需求,助力推动保险业主动融入服务粤港澳大湾区建设,平安人寿重磅推出粤享福保险产品计划(下称“粤享福”),通过“专属定价、专属保障、专属资格”的定制化保障及服务,传递有温度的保险,满足大湾区人民保险保障需求。

与此同时,平安人寿广东分公司积极参与到消费者权益保护教育中来,结合3.15消费者权益日、7.8保险公众宣传日和9月金融知

识普及月的节点,开展多项线上线下消费者权益保护和金融知识普及工作,共有65674人次消费者参与线上线下活动中来。

值得一提的是,平安人寿广东分公司持续致力于公益支教行动培养乡村儿童综合素质。从2008年起,平安人寿广东分公司以“专注,为明天”为主题,启动平安公益支教行动,围绕“安全教育”“体育支教”“陪伴阅读”“唱响家乡”“听见梦想的声音”“科技,让未来闪光”“快乐少年”等主题,为孩子们带去丰富多彩的素质教育课程,公益支教行动拓宽了乡村孩子们的视野,为孩子未来的发展创造更多可能。截至2021年底,公益支教行动吸引超150名志愿者参与其中,支教时长达1560小时,为6000多名乡村儿童带去丰富的课程。



获得奖项

年度最佳湾区金融服务
年度最佳金融创新品牌

中国平安 PINGAN
金融·科技

中国人寿 构建湾区全链条科技金融质态

地处粤港澳大湾区和中国人寿南方区域中心核心腹地的中国人寿广东省分公司(下称“广东国寿”),凭借“三个构建一个打造”创新服务体系,致力打造成为受人尊敬的标杆公司,为大湾区战略布局而拼搏奋进。

广东国寿从保障湾区金融消费者合法权益出发,构建全方位保护体系,引领行业主动履行主体责任,弘扬金融服务正能量。一是聚集消费者重点关切问题,构建产品和服务设计开发审查、信息披露、投诉纠纷解决、教育宣传为一体的消费者权益保护机制。二是开展消费者权益保护机制运行监测、统计分析、监督检查等体系化管控。三是率先在行业内构建“线上+线下”“集中性+阵地化”消费者教育宣传全网格体系,常态化阵地化开展教育宣传,提升消费者金融素养。寿险APP推出金融知识科普专栏,腾讯官微建立线上消费者权益保护专区,对外营业网点设立公众教育宣传栏(区),定期组织送金融知识进社区、进企业、进校园、进老年大学和老年机构活动。2021年累计开展线上线下教

育宣传活动近500场,触及消费者103万人次。

广东国寿从提升大湾区居民生活品质出发,以科技创新驱动服务发展。一是聚焦客户需求与体验,建设中国人寿寿险APP、智慧柜员机、e柜、e店保全管家等多触点服务体系,优化客户触点体验,丰富e化服务场景。二是推出空中客服,支持21项服务,通过一对一、看得见的视频服务,帮助客户足不出户办理业务,2021年服务量8000余件,临柜分流率同比提升43.6%。

广东国寿从关注大湾区居民需求出发,聚焦“康、育、享”领域面向不同客群需求搭建大湾区特色增值服务体系。连续11年推出国寿小画家品牌亲子教育活动,针对客户多样化需求组织国寿客户节、健康讲座、关爱女性直播等主题活动,2021年累计服务客户168万人次。



获得奖项

年度最佳湾区金融服务



中国平安产险广东分公司 有温度的金融服务

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”)成立于1992年,管理广东全省(深圳、东莞、佛山除外,下同)的机构和业务,在职员工4300余人。2020年,公司保费达成216.64亿元,同比增长3.7%。科技赋能、创新驱动,平安产险广东分公司深化落实集团全面数据化经营战略,深挖人工智能、新技术等创新科技应用场景,通过不断迭代的技术能力提高服务效率、提升用户体验,打造有温度的金融服务。

作为平安产险广东分公司突破传统业务型服务的场景界限的新型智能共享门店,平安产险广州都市华庭门店是广州市首家开通“警保邮”业务的保险银行门店,通过互联网科技手段,进一步深化警保邮合作,驾驶人补换证可一站式办理,体检、拍照、业务申请现场一次性完成。让客户享受到家门口的“车管所”一站式交管便捷服务,获得广大客户的一致好评。同时,该门店长期积极推动关爱老人群体,充分考虑老

年人身体机能和行为特点,在硬件设施、服务流程、渠道建设等方面做出人性化、适用性设计和优化,以满足老年客户保险服务需求,打造贴合老年人需要的、有温度的“适老”保险服务。

值得额外关注的是,平安产险广州都市华庭门店以“高科技有效率,无距离有温度”为服务宗旨,从客户角度出发相继推出了“温暖如家”“节日问候”“智能预约服务”“远程云服务”“走出来,肩并肩”等一系列个性化、智能化、多元化的服务方案,获得广大客户的一致好评。为提升服务效率,门店依托平安科技,先后引进了AI智能、移动终端、自助一体机等智能设备,通过AI人脸识别免去繁杂的填写资料流程,改变传统的服务模式,为客户提供更贴心、更快捷的服务。



获得奖项

年度最具特色网点

中国平安 PINGAN
金融·科技