

# 东莞保险业全面推进数字化运营

文/图 周晓玲

受到疫情的影响，保险行业传统的线下经营模式几乎都陷入停滞状态。目前，东莞保险行业全面推进数字化改革，线下业务模式向数字化经营迁移。

## 线上获客各显神通

“在当下，戴口罩和直播都变成一种常态化现象，这次疫情催化了我们对互联网思维的改变，工具一样的时候，决胜在于思维。”4月19日，曾创下一天销售超100件保单纪录、畅销书《无痕营销》作者、平安人寿东莞中心支公司代理人刘时来在平安金管家直播间向广大用户分享当下现象、风险及保障等保险话题。据了解，本场直播共计观看人数11197人，获点赞数量达78万，直播过程主持人、嘉宾和线上用户实时互动。线上直播、线上培训、线上会议等这已经成为保险代理人线上化经营的常态模式

了。

疫情期间，正值保险公司传统的开门红阶段，面对面展业无法实施，直接导致新单业务短期大幅下滑。原本以线下拓客为主的保险代理人、经纪人，只能取消了线下的经营活动，转入线上经营。保险代理人陈女士表示，现在拓展业务的主要渠道有公众号、社群和抖音，越来越多的同行在抖音上直播卖保险。保险经纪人隆女士表示，目前主要通过社群普及保险知识，获取潜在客户，还开通了公众号，教消费者如何选择保险产品，通过自己的专业知识来获得客户的信任。



## 推进数字化改革

为了确保各项业务稳健开展，保险公司加快了数字化应用的步伐。

平安人寿东莞中心支公司积极通过线上化的手段，确保客户服务不打烊。具体而言，在代理人日常管理方面，短期内代理人早会、考勤、培训等都在线上开展；在营销拓客方面，利用内外部流量平台获取销售线索，线上促成客户转化和销售；在客户服务方面，在线为客户提供全流程的服务，提升客户体验。

在科技赋能代理人方面，平安人寿推出支持代理人日常销售和客户经营的三大工具：代理人专属的智能助理机器人

AskBob，提供全流程保单服务、构建与客户之间沟通桥梁的金管家App以及代理人销售及管理工具“口袋E”App。在客服方面，平安人寿充分发挥科技优势，第一时间推出了7×24小时“零接触”客服门店、专理理赔辅助指导、开通理赔绿色通道、特案预赔等服务，帮助客户足不出户在线办业务，开放空中柜面，在最大程度避免线下接触的同时，确保服务不掉线、不打烊。

“互联网+”时代，中信保诚人寿敏锐地捕捉到客户需求，通过官方微信、官方网站及业务人员服务终端系统，提供全业务环节电子化服务，让客户体验全天

候、足不出户的便利保险服务。据了解，为了保障客户安全，中信保诚人寿东莞中支积极借助互联网技术，办理业务可在微信搜索公司的公众号，即可在家随时办理各项保单保全变更和理赔业务。

据了解，疫情防控期间，太平洋产险通过电话服务、在线客服，为客户提供7×24小时的服务，通过“太好车”小程序提供免费在线问诊。该公司还推出互信赔，车主损失在互信额度内自主完成理赔，全程无需审核，即刻赔付到账。

# 东莞工行上线“在线薪酬服务”

“在线薪酬服务真的太方便了，妥妥的复工好助手呀！”东莞市某人力资源管理咨询有限公司财务李女士在使用“在线薪酬服务”后不由感慨，“我们公司最近招了1000多名新员工。新员工入职就面临要办卡发工资的问题，疫情尚未结束，员工集中去银行办卡交叉感染风险很大，我为此

忧心了很久。还好工行推出了‘在线薪酬服务’，可实现员工自助线上开户，全程无接触全线上发放薪酬，高效便捷，太赞了！”

“控疫情，助复工”，两手抓、两手硬。疫情期间，面对企业复工发薪难问题，东莞工行主动靠前服务，积极摸查辖内企业复工情况及其员工开户需求，依托工行

“工银e钱包”在线薪酬服务及网银代发服务，迅速组织辖内网点走访当地企业，为企业员工提供无接触全线上薪酬发放服务。今年2月以来，该行已陆续为当地26家企业近万名员工提供在线薪酬服务，帮助企业解决疫情期间员工线下集中办卡困难、成本高、风险大等问题，高效快捷助力

企业复工复产。“在线薪酬服务”是工行针对疫情期间，企业复工紧张、复工率低、新进员工入职办卡难、薪酬福利发不出去等情况推出的全线上薪酬发放服务。在该服务模式下，企业不需任何技术开发，只需提交相应业务资料到银行（已在工行办理代发工资业务的企业，无

需重复提交资料），即可在线安排员工按指引使用工行平台自助全线上开户，真正做到“线下零接触，在线秒办卡”。同时，企业还可保持原有代发工资账务处理流程，员工享有定制化金融产品，切实为企业和员工提供高效、创新、优质的金融服务。

（周晓玲 杨文）

# 东莞举办线上“金融安全第一课”

文/图 周晓玲

4月17日晚7:30—8:30，招商银行东莞分行联合东莞市金融消费者权益保护协会开展“金融安全第一课”线上直播课堂。该活动主要面向4000多名初中生，提醒同学们防疫期间慎防诈骗。线上课堂吸引了更多的人群学习，数据显示在线观看人数达1.64万人。

疫情期间，学生线上开学，在家上网课，但诈骗分子狡猾猖獗，手段花样百出，他们也从线下转向了线上。随着疫情的稳定，将迎来开学季，提醒在校学生警惕及预防金融诈骗势在必行。招商银行东莞分行联合东莞市金融消费者权益保护协会，在中国人民银行东莞市中心支行、东莞市反诈中心的指导下，响应东莞市发展学生核心素养、培养学生财经金融素养试点工作，为东莞市石龙三中、松山湖实验中学、寮步宏伟中学、万江二中、东城虎英小学（三年级财经素养社团）超过4100名初中生，举办“金融安全第一课”——学生防范金融诈骗线上直播课堂活动，提醒同学们防疫期间慎防诈骗。

## 学生成为网络诈骗新目标

此次线上直播课也是疫情发生以来，东莞市首个针对学生防范金融诈骗线上直播课堂活动。活动特邀东莞市反诈中心民警伍伍根作为嘉宾主持，开场白就在伍警官办案过程中涉及的学生被诈骗的案例分享中拉开了序幕，通过“以案说险”“动画讲解”“视频说唱”等喜闻乐见的形式，让学生和家长了解金融诈骗的常见手段，疫情期间防疫也要防范诈骗。

伍警官表示，校园诈骗主要以电信诈骗为主，不法分子通过电话、短信、微信和网络等方式，编造虚假信息，设置骗局，诱使受害人转账。学生缺乏金融安全防范意

## 提高学生自我防范意识

此次直播课由招商银行东莞分行金融知识宣讲师李云鹏担任主持人，给同学和家长们讲解金融安全知识，掌握必要的金融风险要领，此外，还分享了很多校园电信诈骗的套路，比如冒充老师或学校行骗、游戏充值诈骗、刷单返利赚钱、校园贷诈骗等。

疫情期间，很多学生线上开学，在家上网课，有不法分子在学生上网课的过程中，设计诈骗圈套，利用学生防范意识弱，实施刷单、返现等诈骗。云鹏姐姐提醒同学们，要有自我防范的意识，但凡遇到陌生

识，容易成为金融诈骗的目标。办案过程中，不乏学生喜欢电竞游戏，会网上购买游戏账号、装备等，不法分子用低价吸引学生，贪小便宜结果付款后无法兑现；还有学生在网上购买限量版球鞋，付款后店铺关闭了，发现被骗了。

根据2014年—2018年网络诈骗举报中，90后分布最广、00后学生增长最迅速，学生正在成为网络诈骗的“新目标”，东莞关于青少年被诈骗的案件一年有100宗左右。东莞市反诈中心民警提醒广大市民，常备防范心，坚持“三不一要”：不轻信、不透露、不转账、要及时报案。

的、与财物相关的事情，一定要慎之又慎。如果遇到难以抉择、捉摸不定的事情，一定要在第一时间找到家长、老师、朋友或警察寻求帮助。

招商银行东莞分行提醒学生家长，针对网课诈骗，一定要做好自身手机支付的安全措施，不要轻易将自己的手机支付密码、银行支付密码告诉孩子，同时也要和孩子多互动，培养孩子的自制力不能让孩子沉迷于手游、网络直播等虚拟世界。此外还要培养孩子的网络风险意识，不要轻信陌生人，在网络上交友一定要慎重。



## 直播课堂吸引1.64万人观看

据了解，本次直播主要面向东莞部分初中学校的4000多名学生，但吸引了1.64万人观看学习，收到近1万个点赞，影响范围广，传播效果好。

“为什么我要看这样的线上课堂？”直播还没开始的时候，有学生留言表示。招商银行东莞分行负责人表示，一开始很多学生觉得“金融”离自己很远，但观看了直播之后发现，原来金融诈骗就在身边，qq、网络游戏、网络直播等都可能成为犯罪分子利用的工具。

在直播过程当中，招商银行东莞分行安排了抢答环节，每个问题前15名答对的学生，将会收到一份开学小礼物。“手机转账给骗子的钱还可以转回来吗？”“遇到金融诈骗我们应该打什么电话报警？”“有人以好友、老师的身份加你的微信和QQ，要求你转账，

你需要核实后再转账吗？”问题一出，同学们纷纷踊跃回答，在趣味互动中，增长了金融防范意识。

东莞市金融消费者权益保护协会副秘书长熊瑜表示，以前经常组织人员去学校宣传金融防骗知识，一场现场活动的影响范围有限，这次线上课堂影响范围更广，宣传效果好，以后将会组织更多的线上宣传活动。招商银行东莞分行表示，消费者权益保护工作任重而道远，在监管单位统一组织下，将继续围绕金融消费者权益、防范诈骗、以案说险、疫情防控金融服务与保障措施等开展线上宣传，切实维护消费者权益。

据了解，关注“招小宝”“东莞市金融消费者权益保护协会”“东莞市反诈中心”“微信公众号”，可以获得更多防诈骗等金融知识。

## 冒充老师或学校行骗

假冒老师，加入社群，通过将头像和昵称换成与老师一致，假冒老师发布通知，收取学费、班费等各种名目费用。或恶意改变加入课堂的二维码，从而收取费用。假冒学校，以学校的名义发布各种诈骗信息，获得学生个人信息。

**防骗提醒：**网上上课后，要尽快熟悉辅导老师、授课老师等，遇到自称“老师”收取费用的人，要及时向班级、学校核实求证，不可轻信。遇到可能是学校发的短信，要及时与老师联系，向学校核实。

## 游戏充值诈骗

疫情期间，学会游戏在线率高，为骗取玩家钱财，不法分子打着“超低价”“充值优惠”的旗号，对虚假诈骗链接进行包装，然后通过群聊、游戏聊天系统等途径发布，待有玩家点击填写后盗取资金。

**防骗提醒：**不要轻易点击非官方渠道发布的游戏链接，更不要轻易把自己的账号密码等信息告诉他人或在陌生网站上填写，如需转账汇款，务必要核实对方身份。

## 刷单返利赚钱

没开学，学生玩手机的机会也多了，不法分子抓住机会，在QQ、微信、短信等地方发布“足不出户，日入千金”“点点鼠标，轻松赚钱”……类似的刷单兼职广告，吸引到因疫情足不出户想挣钱且缺乏社会经验的学生。

**防骗提醒：**不要有“贪小便宜”和“轻轻松松赚大钱”的心理，不要轻信网上所谓的高额回报，不要轻易点击陌生人发来的链接；“低门槛高收益”“先垫付再返利”的网络兼职，99%是陷阱；不要轻信网络兼职的介绍，转账汇款之前要核实对方身份。

## 校园贷诈骗

由于学生往往涉世不深、经济基础薄弱、消费的不合理，加之辨别能力不强、缺乏理性思考，从而容易受到非法校园贷的诱惑，造成极大的负面影响。

**防骗提醒：**要树立正确的消费观念，不攀比不虚荣。提高识别能力，对于非法金融广告、非法集资、电信诈骗、网络借贷等潜在风险要坚决抵制。查证贷款机构的基础信息。如陷入非法的校园贷，及时告知父母和学校老师，必要时及时报警。

典型电信诈骗案例

电信诈骗