



金柜台奖

公示特刊

人保财险广州分公司 主力承担政策性工作

作为广州地区的国有大型骨干保险机构,人保财险广州市分公司不仅持续优化车险理赔服务,还主力承担广州市政策性农业保险工作,大力开展责任保险,先后推行十多个行业性责任保险项目,协助化解社会矛盾纠纷,提高了社会管理水平和公共服务效率,维护了社会和谐稳定。

持续优化升级车险理赔服务

近年来,人保财险全面优化升级理赔服务项目,搭建中国人保“心服务站”,节假日期间,“心服务站”线上随时接受客户的在线咨询及在线理赔,线下则在交通枢纽实地服务通行的所有车主。升级理赔夜市服务,延长夜间服务时间至晚上九点,为客户提供全方位的贴心理赔服务。

推出“警保联动”道路巡查便民服务,在城区主干道部署人保“警保联动”巡查人员,早晚高峰配合交警沿街巡查,及时接受辖区交警的调度赶赴现场协助处理事故、疏导交通,并对交通事故和车辆故障的车主提供理赔指引、换胎充电等各类增值服务,充分体现“案未报,人先到”的服务优势。目前,该项便民服务已覆盖全省所有地市。

责任保险提升公共服务效率

人保财险广州市分公司主力承担广州市政策性农业保险工作,2018年

农业保险品种数量达到18个,为广州市农业提供风险保障4.4亿元,实现财政资金放大效应24倍;累计支付赔款5880万元(含未决赔款3647万元),受益农户3000余户次。

与此同时,人保财险广州市分公司还大力开展责任保险,协助化解社会矛盾纠纷,先后开展了自然灾害公众责任险、医疗责任险、校园方责任险、安全生产责任险、环境污染责任险、养老机构责任险、旅行社责任险、特种设备责任险、食品安全责任险等10多个行业性责任保险项目,提高了社会管理水平和公共服务效率,维护了社会和谐稳定。



角逐奖项

年度最佳车险服务
年度最有影响力品牌

PICC

中国人民保险



平安人寿广东分公司 开启科技经营新时代

平安人寿广东分公司坚持优化保险产品结构,个险、银保、电销、互联网多渠道齐头并进,实现协同发展,运营管理及客户体验领先市场,并依托集团“金融+科技”双驱动战略,在合规经营、防范风险的前提下,开启平台经营新时代,持续提升产品、科技两大核心竞争力,推动内含价值及规模持续、健康、稳定增长。

持续优化产品结构

平安人寿坚持优化保险产品结构,坚持“保险姓保”,满足客户多元需求的重疾产品体系。继7月第七次升级主力产品平安福保险产品计划后,再度推出聚焦重疾保障的大小福星保险产品计划,持续充实重疾保险产品库。

随着大小福星的推出,公司重疾保障产品体系进一步完善。除定位全面保障的平安福外,平安人寿重疾保障产品体系还分层囊括了定位“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。

建立专属“智慧服务”

平安人寿紧随客户需求变化和前沿技术发展的脉搏,从基础保单业务办理和权益兑现,到个人和家庭的健康生活管理,逐步建立属于自己的“智慧服务”范式,融合业务流程、管理模式和

技术应用创新,为海量客户提供贯穿生命周期的专业服务保障。

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,不仅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。

2018年,平安人寿客户净推荐值(NPS)提升5个百分点,达到38%。这背后,不仅是平安人寿服务能力的持续升级,更蕴含着从线性的人工服务成本增长,向科技核心能力增长的思维转变。



角逐奖项

年度最佳创新服务
年度最有影响力品牌

中国平安
PINGAN

金融·科技



中国人寿广东省分公司 服务社会大众,做金融知识的“传声筒”

中国人寿广东省分公司是中国人寿系统内规模最大的省级分公司之一,也是广东省市场规模最大的寿险公司之一,广东省分公司下辖20家地市分公司。

为了更好地服务客户,中国人寿广东省分公司顺应新媒体时代发展,打造了“中国人寿股份广东省分公司服务号”,服务社会大众,不仅以故事的方式,讲述理赔案例,提醒用户健康的重要性,还及时传递金融知识和政策。

提供优质保险产品 贴心服务客户

“专业、真诚、感动、超越”,这一直是中国人寿广东省分公司继续秉持的服务理念。其依托覆盖全省城乡的服务网络和专业高效的95519客户服务专线,为社会大众提供了优质的保险产品和服务。

作为中国人寿广东省分公司的官方微博账号,截至2019年9月,“中国人寿股份广东省分公司服务号”的官方微博粉丝已经多达247万人。

讲述温情故事 普及金融知识

在中国人寿广东省分公司官微上,通过讲述真实的理赔故事,警醒客户珍

惜健康、掌控健康。

不仅如此,还讲述温暖的客服故事,串联起客户和柜面服务人员暖化人心的互动点滴,能够更好的引起共鸣。

更重要的是,这还成为了金融知识、保险政策的“传声筒”,及时地将市民福利消息送达至千家万户,更切实地做好了投资者教育和保护的工作。



角逐奖项

年度最佳新媒体传播品牌

中国人寿
CHINA LIFE



平安财险广东分公司 坚持科技创新发展

作为平安财险中最大的省级机构,平安财险广东分公司持续深化“金融+科技”战略,秉承“专业创造价值”的文化理念,坚持科技创新发展,为客户创造价值,享受更为便捷的服务。

自助化服务带来科技交互体验

平安财险致力于为车主提供承保全流程线上化、自助化、智能化服务,推行线上智能预约、线下智能自助、移动式服务模式,现已实现自助化服务。客户自助终端可提供人脸识别、智能录入、智能审核、电子签名、电子保单、电子发票、线上支付等科技交互体验。

此外,平安财险已实现柜员1对N移动式服务,门店配有智能一体机,客户可自助,30秒内完成打印。大幅减少客户上门等待时间、提升客户到店体验、提高门店业务办理效率。与此同时,客户登录好车主APP可享受24小时空中门店服务,提供门店查询、线上预约、保单补打等便捷服务。

推出责赔一体化定责小程序

平安产险广东分公司持续推出特色服务,联合交警开发责赔一体化定责小程序,市民可通过“广州平安出行”微信小程序一键报警,坐席远程

取证定责,并同步完成向交警和保险公司的报案,最终实现事故的快速撤离和极速理赔。

通过责赔一体化小程序、天网探头、传统报案电话(110/122/95511)等直接或间接方式获取事故现场影像资料,实时远程智能定责、智能定损,并同步完成向交警和保险公司的报案,最终实现事故的快速撤离和极速理赔,处理案件量1939宗,定责成功量1573宗,定责成功率为81.12%。



角逐奖项

年度最佳车险服务
年度最佳创新服务

中国平安 **PINGAN**

金融·科技

