



## 金柜台奖

## 公示特刊

新华保险广东分公司  
智慧服务彰显品牌力量

作为结构转型的范本企业,新华保险坚持回归保险本原,突出保障功能,围绕“生、老、病、死、残”五大需求,开发以保障型产品为主打的全新产品体系,全面深入实施“以附促主”策略,充分满足客户全生命周期对于健康、医疗、养老、意外风险防范、子女教育、家庭风险管理等方面的需求。

## 服务塑造品牌

新华保险服务再升级,推出智能问答、移动理赔、实时支付、人像比对、重大应急、分级鉴定、全国通赔、理赔慰问等一系列创新举措,不断提升理赔服务水平。

2018年,新华保险累计给付理赔保险金约81亿元,理赔件数超过172万件,为100余万名客户提供了保障服务,理赔获赔率约98%。

个人客户从申请至理赔款支付,平均理赔时效2.07天,复杂案件不超过30天。

同时,新华保险还建立覆盖产品、销售、承保、保全、理赔、客服等全方位的保险消费者权益保护体系,维护客户的合法权益。遍布全国设立1600余家客户服务中心,以一流的服务设施、便捷的服务流程、高效的运营管理和创新的服务方式,塑造公司窗口服务品牌。

## 构建智慧服务体系

在产品创新方面,新华保险臻爱积分全新升级,特色服务回馈近50万高端客户。多彩客服活动,惠及千万客户,全年开展现场活动超过6000场,覆盖30个省市、近300个地级市,为客户带来欢乐、健康、时尚的服务体验。

此外,95567拥有行业首个服务云平台,将电话、微信、掌上新华APP、网站、短信、电子邮件互动服务与人工智能机器人服务结合,构建了全媒体、立体化、多层次的智慧服务体系,为广大客户和业务员提供7×24小时、智能高效、便捷贴身的轻松体验。



## 角逐奖项

年度最有影响力品牌



关爱人生每一天

中意人寿广东分公司  
温度服务显特色

中意人寿广东分公司秉承“以客户为尊”的服务理念,竭诚为客户提供全方位、专业化、高品质的服务,不断创新服务内涵,组织公司VIP高端客户参加客户服务节歌剧、音乐会、观影等活动,让客户体验公司高雅、尊贵、独特的品牌服务。

## 持续打造品牌客户服务节

中意人寿广东分公司一直以来不遗余力地从人才、资源、科技三方面创新突破,深化数字化中意项目,全力推动掌易通、新空投系统使用,持续推进各项电子化服务进程。针对当下中国儿童家庭陪伴的现状,中意人寿广东省分公司携手国内顶尖儿童素质教育品牌6Q城全省联动推出大型主题亲子陪伴营品牌活动,在2018年二、三季度开展不同形式的亲子陪伴营品牌活动、四季度开展“爱陪伴,意未来”客户服务节。

2019年一季度开展“我中意的小猪”少儿绘画大赛,通过绘画讲座普及少儿绘画知识,激发孩子绘画天赋。

2019年二季度开展社保宣传月活动,在广东省分公司下辖35个分支机构同步开展,活动设立社保图片展览和客户养老品质测评环节,不仅能让客户全面了解社保养老的现状,更能亲自评估自己晚年的生活品质。

## 坚持质量与规模并重

中意人寿广东分公司在转型发展中深入贯彻总公司“夯实基础,提质增效”战略方针,以“提质增效,精准聚力”为经营主题,各渠道齐头并进,均衡发展,质量与规模并重。2018年,中意人寿广东分公司实现总保费收入36.9亿元,实现总保费、标准保费同比正增长,赢得了更为广阔的市场发展空间。

此外,中意人寿的理赔服务的时效与品质也长期稳居行业前列。2018年,为43万的中意客户提供了保险服务,理赔件数11302件,理赔金额9411万元。



## 角逐奖项

年度最有影响力品牌

年度最具竞争力品牌

年度最佳客服节活动

年度最佳创新服务

中意人寿  
GENERALI CHINA富德生命人寿  
以人为本 以客为尊

富德生命人寿保险股份有限公司,遵从“内诚于心,外信于行”的经营理念,秉承“富及民众,德行天下”的核心价值观,紧跟市场脉搏,不断求新、求变、求发展。自成立以来,以强大的实力和综合服务能力,为社会各个年龄、群体的不同客户提供全面专业的保障与服务。

## 构建多元化服务平台

富德生命人寿成立于2002年3月4日,现注册资本117.52亿元,总资产超4600亿元,是国内资本实力较强的寿险公司之一。建立了覆盖全国重点省市区域的营销网络和多元化服务平台,目前共拥有35家分公司,1000多个分支机构及其服务网点,超过20万人的管理和销售人员。

公司致力于为社会不同人群提供包括人寿保险、年金保险、意外保险和健康保险在内的全方位风险保障解决方案。目前,公司在售产品种类丰富,通过个人营销、银邮代理、公司直销、电子商务、电话销售等多个渠道进行销售,可为社会各个年龄、群体的不同客户提供全面专业的保障与服务。

## 积极探索电子化绿色金融

为满足不同客户需求,富德生命人寿陆续推出微信理赔服务、移动理赔服务,积极探索电子化绿色金融,拥有业内先进的人脸识别、电子签名技术,实

现了从投保到理赔全流程E化服务体系。推出了“带息理赔”服务举措,并提供“1234”特色理赔服务,500元以下理赔金额可在1天内给付、及时报案的住院客户2天内探视、资料齐全的理赔客户3天内给付、预付理赔客户4天内赔款到家”。

通过覆盖全国重点省市的服务网点,24小时95535客服热线、全年无休的客户服务活动以及全方位多样化的客户健康增值服务等项目,让客户足不出户便可在线申请,现场结案、实时支付,充分体现出富德生命人寿“以人为本,以客为尊”的服务理念。



## 角逐奖项

年度最佳人身险服务

富德生命人寿  
FUNDE SINO LIFE中信保诚人寿广东分公司  
聆听客户心声塑口碑

作为合资寿险公司的佼佼者,中信保诚人寿的健康服务和社会公共活动一直享有较好口碑。成立19年来,中信保诚人寿倾心聆听客户心声,不断推出符合客户需求的产品和服务,提供覆盖寿险、疾病、医疗、意外、财富管理等多个领域,充分满足客户全生命周期多层次需求的保险产品和服务。

今年6月,经穆迪投资者服务公司成员——中诚信国际信用评级有限责任公司审定,中信保诚人寿2019年的主体信用评级维持为AA+,评级展望为稳定。截至目前,中信保诚人寿已连续五年主体信用评级维持在AA+。

## 为留学学子保驾护航

凭借合规稳健的经营理念,中信保诚人寿不仅在价值和规模两方面获得了快速增长,也在不断推出符合客户需求的产品和服务。2018年以来,中国儿童少年基金会联合中信银行、中信保诚人寿等有关单位共同推出的“护航计划”公益项目,助力新时代人才发展,通过宣传教育和公益服务,为出国留学的学子保驾护航,帮助学子立志勤学、学有所成、报效国家,承担新时代使命。截至目前,已在北京、河北等地20多所学校落地开展。

## 传播金融教育素养

中信保诚人寿极力打造“儿童财

商教育”品牌活动,将其作为一个长期、持续的项目综合,借此提升孩子的金融教育素养,从教授关键的个人理财知识和概念、提升财商知识的应用能力以及家庭整体财富思维进阶的三大方面的培养。

希冀通过长期的努力,把先进的、正确的儿童财商教育和理念传播给社会,辅以公益教育与帮扶,帮助孩子们树立积极向上的金钱观、价值观,以及对未来有更为长远、清晰的规划。



## 角逐奖项

年度最有影响力品牌

年度最佳客服节活动奖



中信保诚

人 寿 保 险

