



第十四届金融行业服务评选公示特刊

平安人寿广东分公司: 公益支教温暖延续 助力乡村教育发展

平安人寿广东分公司是平安人寿系统内规模体量最大的分公司,工作网络遍布全省,保费规模和市场份额位居市场前列。

平安人寿广东分公司共有20个柜面服务网点。以广州客户服务中心为标准,全省柜面打造创新金融服务模式,通过科技赋能,线上线下相结合,提供精准服务,提高服务的前置性和便捷度,全面覆盖全省客户服务。全省门店适老化配置一应俱全,持续升级无障碍通道,设置爱心座椅、老年人休息专区,提供老花镜、放大镜、助听器等服务设施。过去一年,平安人寿客服中心提供线上服务111693人次,线下服务153029人次,客户服务满意度达99.1%。

平安人寿广东分公司多年来坚持开展各类公益项目。2008年该公司正式启动聚焦乡村教育的公益支教行动,十六年间,中国平安在广东省累计援建挂牌希望小学5所,公益支教行动吸引超过250名志愿者参与其中,志愿服务时间达1560小时以上。

橙果公益计划自2011年发起以来,始终秉持“积少成多、落在实处、贵在坚持”的理念,致力于为乡村教育贡献力量。截至目前,已累计为34所学校提供硬件帮扶,包括重修校舍、修建厕所、建立图书馆、捐赠桌椅书籍等,累计投入资金达891800元,受帮扶学校的办学条件和硬件设施都有了明显的改善。

中国平安 PINGAN
专业·价值



年度最佳客户满意柜台服务
年度最佳金融公益品牌

人保财险广州市分公司: 以风险减量服务 助力“百千万工程”建设

人保财险广州市分公司是人保财险在广州的分设机构,2024年承保各类风险总额约25.7万亿,累计处理赔案约95.2万宗。

人保财险广州市分公司积极服务科技自立自强。先后签发全国首批专利海外布局费用损失保险、全国首单商标海外布局费用损失保险,同时积极推动知识产权、软件首版次、园区保等创新产品落地,落地全国首批专利密集型产品责任保险、广东省首单高新技术企业申请费用损失保险。

人保财险广州市分公司积极参与广州市“百千万工程”建设,积极落实风险减量服务,高质高效完成防灾减灾、抢险救灾、抗灾复产等方面工作,继续

参与承保广州市巨灾指数保险,通过服务社会治理支持政府“放管服”职能转变,助力促进城乡区域协调发展。

人保财险广州市分公司紧抓节假日契机,围绕客户假期出行需求,开展线上线下联动一体的“心服务 新服务”活动,提供及时、便捷、优质、暖心的线上线下服务保障,包括面向9座以下非营业客车和家庭自用汽车客户提供现场理赔、保险咨询、线路导航等多样化服务。面向医护人员、公安干警、企业客户和困难群众提供“暖医”“暖警”“暖企”“暖民”服务活动;面向营业货车提供“保通保畅”服务,为货车司机提供精准和专业的理赔服务。

PICC
中国人民保险



年度最有影响力品牌
年度最佳车险服务

太平人寿广东分公司: 服务网络遍布南粤大地

太平人寿保险有限公司广东分公司是太平人寿保险有限公司在广东设立的分分公司,2002年1月14日注册成立,是太平人寿首批在国内复业经营的机构。公司总部设在上海,总资产超13700亿元,截至2025年6月末,已开设1300多家机构,服务网络基本覆盖全国。

目前,太平人寿广东分公司在广东(不含深圳、佛山)已开设16家中心支公司、2家电话销售中心、53家支公司及营销服务部,服务网络遍布全省。公司业务规模、业务品质、人才队伍竞争力均保持在行业领先水平。

2024年,太平人寿广东分公司总保费规模124.5亿元(含佛山),位列广东

传统寿险公司第三位。个险新单期交10.9亿元,银保新单期交保费15.4亿元,电商规模保费1.5亿元。自成立以来,累计支付理赔款超29亿元。截至2024年12月末,有效保险金额17675.2亿元,有效承保人次294.6万人。

作为中管金融企业旗下公司,太平人寿广东分公司将可持续发展理念融入经营管理全流程,深入服务国家重大战略,积极参与粤港澳大湾区建设,积极发展绿色金融和践行ESG理念。公司大力推进普惠保险,积极服务实体经济,广泛参与教育医疗、健康环保、乡村振兴、灾害救助等公益项目,将“共享太平”理念转化为各项社会责任的积极履行,让人民的生活更美好。

中国太平
CHINA TAIPING



年度最有影响力品牌

平安产险广东分公司: 车险理赔服务焕新升级 打造“三省”体验

平安产险广东分公司成立于1992年5月,是平安产险最大的省级分公司。2024年,平安产险广东分公司共为1619万个人客户、23.2万企业客户、864.72万辆机动车提供累计超560亿元风险保障。

平安产险广东分公司聚焦城乡区域协调发展,一方面增加对县域乡镇的保险保障及资源投入,一方面通过保险手段增信帮扶企业,撬动产业发展资金,支持地区特色产业发展。

通过贷款贴息、产业扶持等方式撬动社会资金支持特色产业开发。今年已投入超700万元专项资金在省内落地12个“振兴保”项目,助力岭南特色产业振兴。

平安产险广东分公司充分利用消

费帮扶和客户服务平台、专场直播带货等方式,加大消费帮扶力度,通过“平台引流+直播带货+政府联动”模式,助力农产品“出村入城”。目前,各消费帮扶平台已上架150余款特色农产品,今年线上、线下累计协销金额超1600万元。

平安产险广东分公司从车主实际痛点出发,重磅推出车险理赔服务三大焕新升级——“三免”信用赔服务、人伤包办服务、修车质保服务,打造“省心、省时、省钱”的理赔体验。截至今年9月,“三免”信用赔案件累计服务11.8万笔,客户好评率超98%,人伤全额垫付件数1534件,累计全额垫付金额2150万元,多方位提升了车险理赔的效率、便捷性与保障水平。

中国平安财产保险
广东分公司



年度最佳乡村振兴服务机构
年度最佳车险服务

人保寿险广东省分公司: 推进“暖心赔”服务体系

2024年,人保寿险广东省分公司实现原保费收入60.87亿元,同比增长25.91%。

2024年全年服务超6.05万名客户,支付赔款1.75亿元;2025年1-8月已服务5万多名客户,赔付金额达1.28亿元,健康险、人寿险、意外险等多险种协同发力,为无数家庭缓解了经济压力,充分发挥了保险的经济“减震器”和社会“稳定器”作用。

自2024年9月以来,该公司持续推进人保寿险“暖心赔”理赔服务体系建设,致力于为客户提供“温暖、专业、便捷、高效”的理赔服务,其中“小额当日赔”快赔率达95.6%，“身故重疾一日赔”赔付率达98.17%。

近一年来,因台风、交通事故、洪涝等灾害频发,该公司多次启动理赔应急预案,为客户提供理赔绿色通道服务。

PICC
中国人民保险



年度最佳人身险服务

新华保险广东分公司: 暖心服务守护银发群体

新华保险广东分公司成立于2001年,目前下设15家三级机构、51家四级机构。2024年,公司实现原保险保费收入94亿元,同比上年增长6%,并为64.6万客户人次提供温暖理赔服务,年度赔付金额超5.8亿元,充分发挥保险的“两器三网”作用。

新华保险广东分公司组织全省开展“金融教育宣传月”系列活动。开展“担当新使命 消保县域行”“金融知识公益行”活动合计29场次,触及客户6919人,发布活动宣传短信覆盖全辖64万余投保客户;累计开展线下活动超百场,累计触达消费者逾2万人次。

新华保险广东分公司以“金融教育有新意”为主题,做好适老化服务、新市民服务、农业农村金融服务、金融支持防灾减灾等工作。通过开展“保民生新服务 暖民心促发展”弘扬党员风采服

务系列活动,为银发群体提供更贴心、便捷的服务,全省各机构柜面针对满期银发客户累计回访成功895人,满期领取完成率99%,提供“智能+人工”多种办理方式,上门服务超百人次,为户外劳动者及有需求的新市民群体等提供暖心服务,包含休息、喝水、充电等“暖心助”服务325人次,解决客户实际困难,充分保障客户权益。

新华保险广东分公司组织全省制作“以案说险小剧场”情景短剧,激发公司“全员消保”的工作理念及热情,面向老年人、新市民、青少年等消费者提示金融消费风险。



年度最佳消保服务

NCI 新华保险