

第三届河北保险业口碑榜入围企业风采展

中国平安——三十，更懂你

2018年,中国平安迎来30岁生日。过往三十年,中国平安从无到有,从小到大,在竞争中求生存,在创新中求发展,逐渐成长为拥有170万员工、1.5亿客户、4.5亿互联网用户的金融科技集团,跻身《财富》世界500强企业第39位,《福布斯》全球2000强企业第16位,市值及品牌排名居全球保险集团第1位。

而立之年的平安,取得的点滴进步,都离不开社会、股东、客户的大力支持,站在新三十年征程的起点上,我们心怀感恩,努力回报每一份支持。我们期待洞悉未来趋势,拥抱发展变革,我们期待深度理解客户,提供极致服务,我们期待更懂你,用专业让生活更简单。过去30年,感恩与平安同行,未来30年,铭记初心,平安继续与你同行。

智慧客服 更懂你

近日,平安人寿河北分公司智慧客服更懂你体验日活动在石家庄裕华路智享门店举行,平安人寿河北分公司总经理赵津向客户及媒体详细解读了支撑智慧客服实现所有保险业务在线办理的四大核心能力,包括业务甄别、风险定位、在线自助、空中门店。

据了解,随着AI技术的日臻成熟,平安人寿依托二十余年不断精细化、标准化的后

援服务,以及不断完善的互联网平台,积累了丰富、详实的大数据。通过自主研发,开创性地将AI技术贯穿于保险服务的场景之中,构建出业务甄别、风险定位、在线自助、空中门店四大核心能力。

通过四大核心能力的构建,智慧客服可支持包括保单贷款、生存金领取、保单信息确认和受益人变更、理赔等所有保险业务在线完成办理,为业务发展带来的

服务痛点提供了全方位的解决方案。根据平安人寿的数据预测,依托智慧客服,件均服务的时长将从传统模式的4天缩短为10分钟,到2022年,服务人力将节约8万人,客服门店将实现零增长,节省的纸张达3亿张,减少的碳排放量达到30万吨。

同时,在智慧客服服务模式下,保全、理赔、核保等服务场景的时效实现大大提



升,平均处理时长大幅降低,70%的理赔客户可以实现30分钟内赔付,96%的投保可以实时承保。截至目前,智慧客

服已累计受理空中业务超4万件,日均受理约500件,最远服务了身处非洲的客户,最快用时3分钟。

秒的理赔案让客户王女士惊叹不已,连连称赞,直呼“怎么可能这么快?!”

据悉,客户王女士于2015年3月在公司投保《无忧医疗A条款》保险。2017年8月,王女士被宠物狗咬伤,随即到廊坊市犬伤部治疗,共花费968元。

近日,王女士联系工作人员进行报案。平安人寿廊坊中心支公司理赔室接到报案后,当天16:56:55上传资料,为王女士申请理赔,16:58:46理赔中心审核结案,共计赔付868元。

一件理赔案的完成,全部用时仅仅1分51秒。收到赔付短信后,对于如此之快的理赔速度,王女士对工作人员表示了高度赞扬与衷心感谢。

平安人寿河北分公司始终不遗余力的提高服务质量,用平安速度打造平安赔付体系,用闪电赔付赢得客户口碑,让客户享受飞一般的理赔速度,体验非一般的理赔服务。

(注:为保护客户隐私,以上案例中部分客户为化名)

执善心 筑大业 平安人寿河北分公司 公益大爱回馈社会

近年来,平安人寿河北分公司积极响应总公司“执善心、筑大业”的公益理念,针对年度重大公益活动,成立了以总经理为组长的推广小组,并制定了以“爱与责任”为核心,以企业文化推广为驱动的推动策略。

2017年,平安人寿河北分公司分别开展了精准扶贫驻村帮扶、露天捐书、希望小学爱心支教、公益低碳、爱心衣物捐赠等公益活动,积极承担社会责任,向社会回馈平安大爱。

1.精准扶贫驻村帮扶活动

2017年,平安人寿河北分公司积极落实河北省政府工作部署,选拔三位骨干员工进驻承德市兴隆县陶家台村开展精准扶贫驻村帮扶工作,扎实开展田间作业路建设工程、村庄垃圾清理工程、村庄绿化美化等工程。为解决当地山楂滞销问题,公司号召爱心人士向陶家台村采购了山楂12万斤,解决了农民的销售问题。

2.露天捐书活动

2017年,中国平安重磅推出公益旗舰活动“露天捐书”。该活动致力于打造全球最大的书籍捐赠平台,通过整合社会图书资源,建设乡村课堂图书角,帮助乡村少年圆梦,为他们开启多彩世界的窗户。截至2017年底,中国平安通过“露天捐书”活动已筹集到118万册图书,筹建6100个图书角,撑起23万乡村少年的阅读梦。

3.平安希望小学支教行动

2017年10月31日,平安人寿河北分公司平安希望小学支教行动在邯郸涉县井店镇三街村平安希望小学顺利举行。截至2017年,平安人寿河北分公司已连续10年开展平安希望小学支教行动。



序号	姓名	年龄	区域	理赔险种	金额	事故原因
1	王某	25	石家庄	平安福、长期意外险	310万	意外死亡
2	王某	28	沧州	平安福、长期意外险	230万	意外死亡
3	王某	32	邢台	海陆两栖意外险、海陆两栖意外险	200.8万	意外死亡
4	王某	49	邢台	百万医疗险	200万	意外死亡
5	王某	38	廊坊	平安福、百万医疗险	130万	意外死亡
6	王某	35	廊坊	平安福、百万医疗险	130万	意外死亡
7	王某	40	邯郸	平安福、百万医疗险	148.2万	意外死亡
8	王某	40	邢台	意外伤害险、车险意外险	157.3万	意外死亡
9	李某	33	廊坊	平安人保、百万医疗险	130万	意外死亡
10	王某	26	唐山	意外险、百万医疗险	121.9万	意外死亡

典型案例

年1-2月在平安人寿河北分公司投保平安福险种70万元,长期意外险种120万元。

2017年3月,被保险人乘坐他人

车辆外出探亲,所乘车辆在躲避行人时坠入河内,导致被保险人溺水死亡。获悉此次事故后,平安人寿河北分公司立即启动重大案件紧急处理预案,兵分两路,一路

人员前往客户家中对家属进行慰问与心理疏导,另一路前往事故地点及交警队、医院协助家属整理理赔资料。后在资料齐全后公司快速赔付意外身故保险金共计310万元。

(李邻林)

1分51秒闪电赔付 打造“飞”一般的体验

近日,平安人寿河北分公司廊坊中心支公司一件1分51

客户交通意外身故 310万元快速赔付

石家庄客户王某于2017

第三届河北保险业口碑榜入围企业风采展

平安产险河北分公司

打造 安心 简单 温暖 的车险理赔服务

2018年,是中国平安成立的30周年。平安产险河北分公司将围绕“金融+科技”双轮驱动战略,以“人民为中心”的车险理赔服务新标准为核心,运用科技创新持续提升服务体验与产品升级。打造“安

心 简单 温暖”的车险理赔服务。

一、推出AI技术+智能网格相结合的极速查勘服务,旨在减少客户现场等待时间,解决客户根本需求,提升服务质量,改善服务体验;

二、5000元以下案件推出现场一次性+一站式赔付,人伤住院案件不花钱,院内调解,出院即赔;
三、提供力所能及、此情此景下的每案+1亲人般的温暖服务,主动发现客户需求,主动为客户提供服务。

理赔就要爽快赔

5000元以下自助闪赔,5000元以上全程代办

极速查勘



白天 城区范围 查勘员5-10分钟 到达现场

中国平安 PINGAN 保险 银行 投资

30th 中国平安成立30周年 三十 更懂你

一键报案

拨打95511

平安好车主 APP

平安产险官方微信



支持7*24小时报案