



第四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

打造河北市场第一服务口碑

党的十九大以来,中国特色社会主义进入新时代,中国平安紧跟党和国家发展部署,坚持科技引领金融,金融服务生活,认真落实中国银保监会提出的“以消费者为中心优化服务”的理念,为客户创造专业、让生活更简单的服务体验。

中国领先的评级机构Chnbrand发布了2018年中国品牌力指数(C-BPI)研究成果,平安产险连续第八年获得车险、财产险第一品牌,在品牌认知、品牌关系两大维度的六项指标中全面领先。2019年,平安产险河北分公司在燕赵大地上凭借总公司科技实力及互联网技术,重磅推出:信任赔、客户AI自助理赔、人伤暖心服务三大

线上极致服务产品,开启互联网时代理赔极致服务体验新模式,打造河北市场第一服务口碑壁垒。

信任赔

平安产险通过人工智能和大数据计算,综合测评车主的驾驶习惯、交通违章和车辆维修记录等多个维度,实现一人一车一额度,车主出险后只需报案上传照片、确认接收赔款两步即可赔付到账。信任赔服务打破了客户与保险公司的信任壁垒,具有安全驾驶信用的广大车主将获得更多的便利,它在引领行业服务能力升级的同时,还将促进公共交通安全管理水平的提升。

AI自助理赔

针对小事故案件,引入AI科技,车主可通过平安好车主APP或微信小程序进入AI自助理赔通道,通过自助拍照上传,系统即可进行智能定损、快速结案支付。

人伤暖心服务

建立伤者、客户、保险公司三方共享服务平台,客户通过微信小程序“平安车险理赔助手”,可享受线上闪垫、刷脸收钱、上传资料、在线咨询等服务,实现人伤服务由单一的线上线向OMO服务模式变革,给客户带来更加优良的理赔体验。

中国平安 PINGAN 金融·科技

平安车险 信任赔

安全驾驶赢额度 自主理赔秒到账

3888 您的信任理赔额度(分)

信任让理赔更简单

平安车险理赔助手小程序

平安好车主APP

平安车险 信任赔

额度在手 自主理赔

信任让理赔更简单

四大服务·承诺·

1. 理赔员到达现场的服务 2. 足额质保修车

3. 赔款限时到账 4. 理赔全程专属陪伴

中国平安财产保险股份有限公司

中国平安 PINGAN 金融·科技

专业·让生活更简单

第四届河北保险业口碑榜入围企业风采展

平安养老保险河北分公司

以消费者为中心优化服务

以消费者为中心优化服务

平安养老保险股份有限公司(以下简称平安养老险)河北分公司隶属于平安集团专业子公司平安养老保险股份有限公司,于2007年4月成立,目前全省已开业唐山、保定、承德、秦皇岛、沧州、邯郸、石家庄、廊坊8家中心支公司,公司主要经营以年金为主的养老资产管理,以企业员工福利保障和城乡居民大病保障为主的保险业务,具备企业年金、职业年金、基本养老金、第三方资管、基础设施和不动产投资等资质。

公司一直以来以专业的养老资产管理机构和专业的民生福利保障供应商为目标,肩负服务民生保障的重任,坚持创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念,秉承集团及总部发展思路,不断改善服务方式,提升服务质量,探索金融+科技等创新性服务模式,以科技赋能保险服务,通过对创新科技的深度运用,在服务上也形成了差异化优势,给客户以全新服务体验。



科技赋能金融 好福利 打造企业 千人千面 的员工福利方案

平安养老保险股份有限公司以“智慧服务 尽在好福利”为主题开发一站式企业全福利解决方案。该方案依托自主开发的好福利APP平台,积极探索互联网+的创新服务举措,致力于为企业和员工提供最佳的服务体验。在服务驱动的公司战略下,公司对好福利平台进行了全新升级,实现从线上保险服务模式向1+N模式延伸和扩展,为企业及企业员工提供保险、年金、健康、年

节、财富等丰富的产品服务,进一步满足客户的多样化的福利管理需求。平安养老险为企业推出的千人千面的员工福利方案,将保险保障、健康管理、节日福利融为一体,从而实现了企业福利定制化、员工选择自主化、覆盖范围多层次化,同时可配套企业、个人及混合出资等多种付费模式。员工可根据自己的需求,自主选择产品及服务,大大提升员工参与度和满意度。

筑未来 科技成就服务

在互联网+及中国经济转型的新风口下,平安集团致力成为智能时代的领航者,逐步从资本驱动向金融+科技双轮驱动业务模式转型。平安养老险整合集团科技优势,与业务场景深度融合,在好福利平台推出团体体检、360健康管理服务、平安好礼等多款爆款产品。平安养老险将科技服务渗透传统金融的新理念运用在好福利各项服务功能场景中,真正实现了科技在企业员工福利和员工养老储备中的充分延展。目前,平安大数据、平安AI和平安云等,都已深度应用于好福利平台,应用最广泛的场景是自助理赔和人脸识别领取养老金。

便捷的背后是整合人脸识别、电子签名等新技术手段,同时还利用大数据分析,推荐几种最优的领取方案,实现员工利益最大化。为个人客户提供一站式金融产品团购

服务和便利社交生活服务,服务范围涵盖自助理赔、便捷查询、自助保全、年金服务、预约挂号、医院查询、在线问诊、健康商圈、金融理财产品、投资理财资讯、旅游保险、境外保险、意外保险、重疾保险、健康保险、财产保险、汽车保险、储值卡团购、药品保健品团购以及体检套餐团购等一系列便捷服务,推进现代保险服务,助力民生保障。

2019年好福利继续推进一站式企业全福利解决方案,聚焦场景化,好福利平台将再次迎来全新改版,打造健康、财富、生活三大场景专属频道。健康频道提供保险+健康一体化服务,打造了解健康、改善健康、促进健康、高端医疗的服务闭环;财富频道围绕好福利钱包,提供方便借、钱生钱、任意花、财富管理等服务;生活频道提供节日福利自选、员工特惠、跳蚤市场等产品和服务,丰富企业员工生活场景。

经典案例 服务再升级

客户李女士,42岁,投保某单位员工综福,因车祸身故赔付身故及意外医疗保险金共83.2万元。

客户程某,女,11岁,投保学生平安保险,因不慎高处坠落导致弥漫性轴索损伤、蛛网膜下腔出血,我公司给付意外医疗保险金8万元。

客户周某,10岁女童投保少儿360卡,因发热引发肺出血,肺水肿,我公司满保额给付医疗费5万元。

2018年3月26日,保定一位环卫工人意外被撞身故,肇事车辆逃逸,平安养老险河北分公司收到报案通知后,第一时间展开理赔调查,定期提醒客户家属准备理赔资料,追踪资料完整性,确保客户理赔最优体验。收到理赔资料后,十天内将50万元理赔款交到家属手中。河北分公司始终从客户角度出发,处处为客户着想,为客户带来便捷安心的服务为第一宗旨,获得客户点赞。客户为表达谢意,专程将锦旗送到公司,表达对平安高效理赔服务的认可。

投保人石女士的母亲患病住院,石女士来到平安养老险河北分公司为其母亲办理理赔。由于石女士是上班族,只能下班时间办理理赔,客服人员多次加班协助石女士理赔,获得石女士认可。此次理赔案件提交的理赔住院资料涵盖15次住院就诊记录,且花费金额较高。平安养老险河北分公司客服人员凭借良好的专业素养以及客户至上的执业理念耐心地为石女士讲解并辅助提供相关理赔材料,通过暖心高效的专属服务,使客户在最短时间内获得理赔款。石女士特意手写感谢信,表达对平安养老险河北分公司专业高效服务的肯定。

未来,平安养老险河北分公司将继续秉承集团及总部服务宗旨,始终坚持客户至上的服务理念,不断深耕探索创新化服务模式,以消费者为中心优化服务,给客户以更加高效、更加便捷、更加温暖的服务体验。

服务有速度 理赔有温度

2018年,平安养老险河北分公司继续秉承专业、领先、便捷、高效的服务理念,让理赔更高效、更有温度,是我们不变的追求和使命。2018年度理赔案件处理过程中

全年共计赔付116万件,获赔率达96.72%,平均结案时效1.32天,其中小额理赔5日结案率为95.37%,通过手机端好福利APP实现自助理赔案件达7.5万件。