



中国太保产险佛山线上化“理赔工厂”



积极构建“大消保”工作体系

中国太保服务在您身边

金融消保在身边 保障权益防风险
中国太保开展金融宣教活动,与客户面对面

金融是国民经济的血脉。金融消费者权益保护是一项与人民群众关系极为密切的工作。作为金融领域的重要参与者,中国太平洋保险(集团)股份有限公司(简称“中国太保”)始终坚持以人民为中心,将消费者权益保护作为公司高质量发展的基石,通过构建“大消保”工作体系,持续提升人民群众的获得感。

3月9日,中国太保旗下中国太保产险、中国太保寿险、太平洋健康险上海分公司联合上海市虹口区消费者权益保护委员会、上海市消费者权益保护委员会健康消费专业办公室、上海市银行业保险业纠纷调解中心等多方力量,在上海青少年健康促进中心体验馆正式启动以“金融消保在身边 保障权益防风险”为主题的消保宣教活动,通过加强金融消保多领域合作,进一步提升消费者金融消保素



中国太保寿险分公司服务官带头签署诚信服务宣言

养,加强金融风险防范,共筑金融消保新高地。

近年来,在监管机构、行业协会的指导下,中国太保主动创新,将金融消保融入基层社会治理,广泛开展跨界合作。2023年,在北京、上海、广东、四川、福建、陕西等地区先行先试,打造消保“共建共治共享”范例,积极营造和谐健康的金融消费环境。

坚持党建引领,擦亮消保为民底色

中国太保坚持党建引领,推动基层党建与消保工作同向发力,发挥党员消保先锋队模范带头作用,广泛调动各方面资源力量,营造“人人参与、人人尽责”的良好氛围。

中国太保消保示范区机构依托属地红色教育基地、党群服务中心,积极与地方监管部门、行业协会、消协组织、社区街道等开展联

组学习和“近邻党建”活动,践行“人人消保”理念,加强诚信服务文化建设。

践行新时代“枫桥经验”,拓宽纠纷化解渠道

中国太保充分调动和发挥多方力量,建设多元纠纷调解体系,高效化解金融机构与消费者之间的矛盾,践行新时代“枫桥经验”,助力基层社会治理。

中国太保消保示范区机构积极主动与地方行业协会、纠纷调解组织等开展合作,通过联合设立纠纷调解工作站、在线调解服务室、共建信息化平台、派驻调解专家等形式,为消费者提供公正、便捷、低成本的第三方纠纷解决渠道,努力将矛盾化解在基层、处置于萌芽状态。

办好“关键小事”,延伸服务触角

致力于办好“关键小事”,中国太保因地、因人、因时制宜,结合现有治理资源精准施策,将工作做实做细,探索建立长效机制,提升基层治理效能。

中国太保消保示范区机构充分发挥联动优势,延伸“车驾管”便民服务,让数据多跑路、让群众少跑腿;打造“新就业形态劳动者职业伤害特色服务网点”,延伸社保服务触角,让消费者就近办、省心办;建设“三农”服务站,为广大农户提供“零距离”优质保险服务,把惠农政策落到实处;打造“服务老年人特色网点”,针对性开展线上线下互通服务,帮助老年人更好适应数字社会。



中国太保以生动有趣的形式开展消保宣传

中国太保产险: 打造“线上+线下”一体化运营新模式

围绕财产险业务线上化发展的要求,中国太保旗下中国太保产险积极打造“线上+线下”一体化运营新模式。中国太保产险在运营整合集约转型下,加快推进由“小团队分散式作业”向“大工厂多要素运营”转变,打破人员地域属性、服务空间属性限制,陆续在苏州、宿迁、杭州、佛山、成都、西安、淄博7地建立线上化“理赔工厂”,打造数字化交互、工业化管理、规模化作业的线上理赔运营模式。

线上专业团队在到位速度、调配灵活性、配合默契度等方面具备优势,能快速完成理赔。在福建,中国太保产险应对“杜苏芮”在线作业队伍共58人,其中36人为佛山“理赔工厂”远程作业人员。通过线上专业团队模式,线上支援力量可随时加入,做好报案后客户联系、信息收集、救援调度、定损支持等工作,能够迅速应对案件量大波动情况。

在日常理赔过程中,线上化作业模式也较大程度地减轻了线下作业人员的工作压力,提升了线下处理其他案件的效率。案件种类丰富,信息时刻变化,“理赔工厂”在及时与客户联络后,能够随时保持每一个案件的信息更新,并与大灾指挥平台建立信息回溯连接,保持案件信息对称,为科学决策提供有效依据。以救援环节为例,依托“理赔工厂”客户报案信息,中国太保产险福建分公司积极做好分级施救,根据出险地域、受灾类型、损失状况、危重程度合理配置救援资源,避免错配造成空跑、错跑。

2023年,中国太保产险“理赔工厂”发挥了重要的“空中”力量,有效支撑中国太保“线上+线下”一体化、规模化大灾应对,为保障大灾期间运营服务的可靠性、稳定性、时效性作出积极贡献。

中国太保寿险: 以客户为中心,消保文化融入企业基因

中国太保寿险高度重视消费者权益保护工作。一方面,构建了权责明确的消保工作管理架构和运行机制,将消费者权益保护工作融入经营全流程。另一方面,公司建立起由总公司消保分管总和分公司、中心支公司负责人组成的三级服务队伍,积极履行消保职责,形成“人人消保、全员服务”的良好氛围。2023年,中国太保寿险各级服务官通过接待日、客户活动、基层调研等多种形式,与客户面对面,倾听客户需求,解决客户难点问题。

中国太保寿险以客户为中心,推进“长航行动”,激发高质量发展新动能。在队伍层面,“长航一期”以职业化、专业化、数字化为外勤队伍发展方向,围绕高品质销售服务这一消保关键点,加强诚信服务文化建设,优化管理方法,将代理人收入与服务品质挂钩,全力保障消费者合法权益;在产品层面,中国太保寿险助力多层次医疗保障体系建设,进一步提升普惠金融的覆盖面与可得性。截至2023年底,中国太保寿险在办44个惠民保项目,覆盖15个省(自治区、直辖市)、77个城市,服务参保人超2000万人次。打造“沪惠保”产品,自2021年上线以来累计覆盖超2000万人次;承接大病保险项目超过60个,承保规模达58.57亿元,服务人群超1亿人;长期护理保险服务5000万参保人;在服务方面,中国太保寿险创新服务模式,推动“一站一次”服务转型升级,打通买保险、有保险、用保险三大保单旅程跨专业断点。

目前,中国太保寿险已形成“事前预防为先”“事中主动管控”“事后检视回顾”的完整管理闭环。2023年,中国太保寿险开展消保审查745次,产品和服务审查100%覆盖;开展营销宣传专项自查,覆盖15.5万名销售人员;收集客户意见建议超63万人次,不断提升客户服务体验。

太平洋健康险: 科技赋能,“豚豚慧赔”让理赔更便捷

中国太保旗下太平洋健康险线上理赔服务品牌“豚豚慧赔”积极行动,以科技力量为消费者提供便捷、透明的理赔服务。

自2023年太平洋健康险正式发布“豚豚慧赔”品牌以来,“豚豚慧赔”不断探索服务模式,服务品质持续升级。“豚豚慧赔”积极践行太平洋健康险“产品即服务”理念,为消费者提供全线上理赔解决方案,通过全流程管家服务,突破“事后赔付”的传统定位局限,全力提升消费者服务体验。

太平洋健康险将理赔环节进一步拆解,实时展示在理赔页面前端,让消费者对所处理赔节点一目了然,并能看到通过该节点的预计时间。在线理赔材料提交环节,系统会对消费者上传的影像材料进行自动分类及校验,并即时提示缺少的理赔材料,消费者可在线补传,提升一次性完成理赔的成功率,以实际行动为消费者提供便利,维护消费者合法权益。

同时,“豚豚慧赔”组建专业的服务团队,通过专人专案指导,让消费者获得“一站式”服务体验。



数据来源:中国太平洋保险(集团)股份有限公司