

新华保险东莞中心支公司：

获评东莞年度最具品牌影响力人寿保险公司

同时获评东莞年度最佳理赔服务保险公司

今天，由信息时报社独家重磅推出的“金狮奖——2021 第十届珠三角金融行业风云榜·东莞区域榜”评选活动获奖名单正式揭晓，新华人寿保险股份有限公司东莞中心支公司（以下简称“新华保险东莞中心支公司”）持续发力，获评东莞年度最具品牌影响力人寿保险公司，兼获东莞年度最佳理赔服务保险公司。主办方介绍，新华保险东莞中心支公司此前已多次斩获《信息时报》金狮奖珠三角金融行业风云榜大奖，其中 2012 年、2014 年、2017 年、2018 年、2019 年和 2020 年均获评东莞最具品牌影响力人寿保险公司，2013 年获评东莞最具社会责任金融机构。

在“以客户为中心”的战略指引下，新华保险东莞中心支公司始终把客户放在第一位，从客户的需求出发，不断提升理赔服务水平，致力于打造更快、更易、更关怀的理赔服务。为向客户提供更加方便快捷的理赔服务，该公司相继推出完善了智能语答、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。

人力、业绩规模稳居行业前列

新华保险东莞中心支公司于 2002 年 6 月 18 日设立运营。一直以来，该公司业务规模稳步增长，效益持续攀升，人力、业绩规模稳居行业前列，是目前东莞寿险市场上最具品牌影响力和竞争力的保险机构之一。目前，该公司设立 10 家分支机构（4 家支公司、5 家营销服务部，1 家营业部），机构布局完善，网点已辐射东莞全境，并不断向村、社区有序延伸，为 30 万余名个人客户及 2500 名机构客户提供全面的寿险产品和服务。

在产品方面，该公司以客户需求为中心，以健康险和年金险为守护客户健康与财富的双翼，形成覆盖客户“生、老、病、死、残”全生命周期的产品体系，助力幼有所育、病有所医、老有所养、弱有所扶。近年来，新华保险秉持新发展理念，从保险产品、服务等方面深度挖掘具有大湾区特色的风险保障和服务需求，并于 2021 年首次对外推出了粤港澳大湾区专属重疾保险产品——“粤港澳大湾区多倍重大疾病保险”。作为一款国际化的健康险，具有港澳通赔、多重赔付等特点，为大湾区居民医疗保障提供了更多特色化选择。截至 2021 年

10 月底，自“粤港澳大湾区多倍重大疾病保险”产品东莞 3 月上市销售以来，累计销售 1300 件，保费突破 770 万元，保险金额达 2.4 亿元。

始终把客户放在第一位

在服务方面，夯实专业高效的基础服务，新华保险东莞中心支公司始终把客户放在第一位，利用行业首个服务云平台，为客户提供 7x24 小时、线上线下互融共通的专业咨询服务；优化便捷全面的保全服务，提供客户信息变更、满期领取等 60 余项保全服务，保全办理“快、易、简”；主动创新智慧服务，推出多功能、全媒体智能机器人服务，通过智能外呼、业务员智能问答、智能微信回访领域，为客户提供高效、人性化智慧服务。

2020 年 6 月，该公司推出“重疾慰问先赔”服务，旨在为不幸罹患恶性肿瘤的客户，提供患病初期慰问与专业索赔指导服务，以快速赔付补足客户救治费用缺口。“重疾慰问先赔”服务，即只要客户符合“承保超过两年”、“初次确诊罹患恶性肿瘤”、“住院三日内报案”、“组织病理学报告已明确诊断”四项特定条件，该公司将安排

工作人员主动上门慰问，快速核实事故、协助理赔申请，并优先予以理赔处理。作为新华保险东莞中心支公司优化创新理赔服务的一个缩影，截至 2021 年 9 月底，已向近 50 名客户提供了“重疾慰问先赔”服务，支付理赔金达 510 万元。

在公益方面，践行公益，担起责任。一直以来，该公司积极履行社会责任，持续致力于公益事业，多年来积极参与和组织各类公益活动，如向灾区捐款捐物、为偏远地区小学捐资助学、关爱贫困母亲的“母亲水窖”和“母亲邮包”公益捐助、慰问儿童福利院、爱心献血等，均取得了良好的社会反响。

2021 年 11 月，新华保险“城市因你而美·新华伴你而行——新华保险关爱全国环卫工人大型公益行动”东莞站续约工作顺利地完成。2019 年，新华人寿保险公益基金会首次向东莞市市区 4999 名环卫工人提供专属保险保障，每人赠送 10 万元保额的人身意外伤害保险保障，合计捐赠保额 4.99 亿元。2021 年，项目持续落地，东莞市市区环卫工人连续第三年获此关爱保障，每人每年保额 10 万元，续捐保额 4.99 亿元，三年累计捐赠保额 14.97 亿元。

平安产险东莞分公司：

获评东莞年度最佳理赔服务保险公司

今天，由信息时报社独家重磅推出的“金狮奖——2021 第十届珠三角金融行业风云榜·东莞区域榜”评选活动获奖名单正式对外揭晓，中国平安财产保险股份有限公司东莞分公司（以下简称“平安产险东莞分公司”）持续发力，再度获评东莞年度最佳理赔服务保险公司。主办方介绍，平安产险东莞分公司曾三度获评该品牌东莞最具品牌影响力财产保险公司，并两度获评该品牌东莞最具社会责任金融机构，2019 年及 2020 年均获评东莞年度最佳理赔服务保险公司。

平安产险东莞分公司于 1993 年 7 月成立，是直属中国平安保险（集团）股份有限公司管理的二级机构。下辖分支机构 21 家，其中支公司 9 家，营销服务部 12 家。员工逾千人。该公司坚持新时代发展理念，以社会责任驱动，通过创新模式，积极探索并参与社会治理。在多个领域开创“保险+风险”管理服务模式，积极发挥保险社会管理功能。为提升客户出险感受，提供客户更便捷、更快速、更优质的理赔服务，平安产险东莞分公司以实际出发，践行内、外部多条便民通道，为客户提供最优的服务。

优化理赔流程，让服务持续升级

平安产险东莞分公司内部积极探

索推进理赔服务模式变革，从客户的实际需求出发，增加服务通道，优化理赔流程，让服务持续升级。比如，远程查勘，“快”享服务；远程定损，“一站式”定损修车服务；先赔后治，以人为本；诉前联调，纠纷快速化解等。

其中，远程查勘，“快”享服务，已组建 15 人以上的专业的远程查勘队伍通过“软电话”+“智能作业平台”和客户进行沟通，客户在线提供事故凭证，线上拍照，线上查勘、全面服务的简易事故场景客户，为简易事故缩短现场时效，交通治堵，让客户出行更加省心快捷；远程团队日均处理 >220 笔简易案件；线上处理减少了前往现场路途客户等待时间，提升了理赔服务时效，整案案件结案时效 2.14 天较到现场查勘服务案件缩短 3 天，NPS 客户满意度较原现场查勘案件好 6 个 pt。

外部持续秉承企业责任，联合东莞市交警支队、东莞市保险协会，共同开展广东 110 互联网报警平台事故判责、快处快赔、警保联动三项便民理赔服务。

其中，联合交警搭建广东 110 互联网报警平台，用于处理轻微道路交通事故，充分利用互联网技术和移动终端，通过快捷、高效的轻微道路交通事故线上+线下两种快捷处理模式，快速完成

事故信息收集、责任判定和完成保险对接；大大缩短道路交通事故现场处理时间，减少公安交警部门出警量，从而减少道路交通事故导致的交通拥堵时间，使道路交通事故处理和保险理赔效率进一步提高，快速化解因道路交通事故引发的矛盾纠纷，不断提高依法治理和便民服务水平，提升群众满意度。截止 9 月份，为 1.5 万名客户提供了高效的广东 110 轻微道路交通事故快速判责处理服务，平均事故处理速度 8 分钟。

以客户为本，为客户提供高质量金融服务

平安产险东莞分公司依托好车主 APP 平台，上线 50 余项功能服务及 20 余项增值服务，为东莞用户提供简单便捷、绿色线上的一站式服务。

其打造 5 公里车生态服务圈，满足客户保单全生命周期的个性化服务需求。线下布局 1700 余家车后服务、车辆检测与油站网点，为平台用户提供洗车、保养、补漆、安全检测、年审代办、优惠加油等服务项目；同时，与滴滴、E 代驾、捷停车等 B 端商户联动，满足客户的代驾、找车位、停车缴费各方面需求。今年 7 月份，在东莞市金融系统举办的“金融赋能 便民利民”服务项目大赛中，该公司的创

新项目【平安好车主一站式服务】荣获金融系统第 3 名、保险业第 1 名。

为解决客户轻微油漆修车保费上涨，不修车影响美观的困扰，平安产险东莞分公司推出“爱车无痕”专项，实现覆盖所有镇区全量平安客户需求，半年服务客户 1300 多人，抛光 3920 面，为客户节约保费约 63 万元，客户整体好评率 96%；为解决客户玻璃凹点修复，防止凹点扩大，保证安全出行，推出“玻璃帮修”专项，东莞镇区全面覆盖 20 家玻璃免费修复网点，当前已服务近 650 个客户，为客户节约保费 26 万多元，客户好评率 99%。

