

近年来,人保财险厦门市分公司(以下简称“厦门人保财险”)以满足厦门人民群众对美好生活向往为出发点和落脚点,坚持“以人民为中心”的经营理念,从“诚信”“绿色”“高质”“温暖”四个主题词出发,积极建设高素质专业化服务队伍,持续完善客户服务体验,全方位落实消保工作机制,努力构建“大消保”服务新格局,守护鹭岛消费者美好幸福生活。

晨报记者 白若雪 通讯员 杨帆

# 专业守护 鹭岛消费者更美好

人保财险厦门市分公司努力构建『大消保』服务新格局

## 诚信服务让客户多次赞赏

一直以来,厦门人保财险始终坚持诚信至上,用优质保险服务和文明、诚信的经营行为,不断提升公司整体运营效率和客户体验。

日前,厦门人保财险承保的一辆奥迪车在高速路段发生两车碰撞的事故。人保定损员初步拍照完车辆损失,便和驾驶员取得联系。驾驶员称其为车主亲属,可全权处理此次事故,要求正常维修车辆。定损员明确告知重损车辆需要被保险本人签署委托协议才能定损,但驾驶员拒绝配合。经多渠道了解,定损员终于与车主取得联系。看完损失照片后,客户坚决要将车辆推定全损。最终经多次沟通,双方签署推全协议。



厦门人保财险工作人员为市民讲解金融知识。

由于该车辆受损严重,按保额推定全损,消费者将获足额赔偿;保险公司将车辆残值通过拍卖处理,也最大限度保障消费者利益。因此,人保定损员的诚信、专业、热情的服务,让客户大加赞赏。

## 绿色保险促进社会可持续发展

近年来,厦门人保财险持续丰富绿色保险的产品供给,聚焦客户在环境(E)、社会(S)、公司治理(G)的风险转嫁需求,推出ESG专属产品方案,为绿色工厂宸鸿科技集团和厦门首例垃圾分类碳汇交易项目创新提供ESG专属保险(企业可持续发展保险),通过一揽

子保单融合多维度保障内容,从原有基于单一产品维度个别风险转化为客户提供全景风险的整体评估并提供全面保障,探索绿色保险新模式,发挥绿色保险与其他绿色金融产业协同的作用。

结合厦门企业特点与需求,厦门人保财险定制ESG专属保险,

服务重点企业及重点项目,有效地发挥ESG保险的社会效益。下一步,厦门人保财险将持续探索“ESG保险+”模式,衔接各类绿色主体和绿色金融产品,发挥多种金融工具的作用,形成“ESG保险+”多种形态的服务,扩大ESG保险的覆盖面。

## 高质量创新让服务更加安全便捷

面对经济社会的巨大变化和保险业市场环境,厦门人保财险以改革促转型,积极推进高质量创新、高质量发展,让服务更安全便捷。

目前,厦门人保财险通过RPA机器人智能模拟人机交互过程,代人执行规则化明确、重复性

高、工作量大的日常核保工作,在保障风险可控的前提下快速核保通过,缩短客户等待核保时效。与市气象局积极互动,缜密分析研判台风走势,第一时间为客户提供气象灾害预警信息。在“厦门人保财险”微信公众号上线客户自主上传承保资料入口,为客户投保资料收

集开通直通渠道。在“厦门保险”微信公众号“便民服务”上线摩托车自主投保功能,方便摩托车车主投保。通过自行研发的“车扫扫”小程序,开启扫街模式提醒车主,并充分借助水位监测预警系统协助小区业主及时转移风险车辆,全力为广大市民提供保险保障。

## 驿站活动让客户体验更加温暖

2023年厦门人保财险继续升级打造人民保险“心服务 新服务”品牌,为广大出行客户提供精准、高效、便捷服务,多次组织“温暖”驿站活动,服务群众16986次,

提供车辆检查服务1069次。为了给新市民提供“一站式”保险服务,全面助力新市民更好地融入城市生活,厦门人保财险在机场定损中心专门筹备成立

“新市民保险服务中心”,嵌入“线上+线下”创新服务举措,通过专属服务、专属团队为新市民提供温暖服务。

## 链接

### 警保联动 全面升级

晨报讯(记者 白若雪 通讯员 杨帆)为进一步加强警保联动,深化警保合作,厦门人保财险与厦门市交警支队联合开发的“警保联动交通事故一站式处理平台”陆续在厦门市各区交警部门上线,通过在线视频等互联网手段,实现了交通事故快处与快赔的线上全流程处理,减少了客户的奔波与抱怨,为实现推动服务智慧交通,推进解决人民群众“行车不操心,事故不费心,服务更暖心”的温暖服务工程做出了积极贡献。2023年线上化快处快赔已覆盖到全市,共快处14454件,快赔3656笔,赔款金额达1330.95万元。

日前,厦门人保财险联合交警部门还首次启用无人机交通巡航,以无人机查勘取证,在线定责理赔为基础,搭建“线地空责赔一体化”全方位服务体系,为车主提供全面出行保障。“警保小飞侠”作为首批亮相鹭岛的“空中交警”,可一键启动智能开展空中交通巡逻,尤其是快速路、高架桥等警务、保险查勘难以触及路段。据悉,“警保小飞侠”发现事故警情,可对事故现场拍照、录像、绘图,通过远程喊话快撤快处,实现报案零门槛、撤离零等待、理赔零操心。



非法机构手段多 全额退保是陷阱 陌生电话要小心 保单升级不可信