



科技赋能 创新引领 谱写行业高质量发展新篇章

中国太平洋产险安徽分公司始终秉持“保险姓保，保险为民”理念，将保护消费者八项权益主动融入公司日常经营，持续利用“太好赔”、“专享赔”、“e农险”等品牌服务的影响力，深化开展“如你所愿”系列客户节，为不同客户提供定制专属的极致服务，充分体现“责任、智慧、温度”的太保服务核心价值观。

中国太平洋产险安徽分公司始终坚持用“专业、一致、透明”的身边服务，为社会企业解难题，为基层群众办实事，为客户经营和公司高质量发展谱新篇，通过“神马工程”等转型成果，打造“你在线上，我在身边”的太保服务文化，通过“长辈服务”等创新模式，服务社会特殊群体，在全省63家门店设置适老服务窗口，开展创建“敬老文明号”活动，帮助老年群体跨越数字鸿沟，保障老年群体共享线上化经营成果。

踔厉奋发，笃行不怠。中国太平洋产险安徽分公司将继续坚持以人民为中心的发展思想，为实现金融消费者合法权益奠定公平公正的价值基础，从更深层次、更大范围、更有保障和更可持续等维度促进金融消费公平，推动科技创新赋能高质量发展，让广大消费者共享数字金融转型成果。

身边“蓝”朋友 守护“她”力量

为持续推进“太保服务”体系建设，树立太平洋车险“蓝朋友”的专属服务形象，彰显太保服务的“责任、智慧、温度”，今年三八妇女节，中国太平洋产险安徽分公司全方位开展以“身边‘蓝’朋友，守护‘她’力量”为主题的第五届“3.8女神节”太平洋车险理赔关爱服务活动。活动围绕“为她做、听她说、对她讲”进行，在坚持做好“车损无虞”、“人伤无忧”等传统服务同时，对3.8节当天出险、查勘、定损时遇到的女性客户、女性车主、女性驾驶员赠送鲜花、巧克力等其它符合女性特征的小礼物，寓意祝福女性客户节日快乐，展现太保理赔温馨关爱。同时，从女性客户年龄范围、理赔渠道、专属服务需求等维度发放电子调查问卷，收集女性在车险理赔全流程中的需求和意见，为后续进一步优化女性专属服务提供依据。活动当天在各服务接触点发放问卷800余份，得到148位女性客户反馈意见，理赔服务满意率达到100%。

专享服务 守护旅程

中国太平洋产险在做实传统服务的基础上，通过产品优化和技术创新向品牌服务转型升级。非车险理赔专属服务品牌“专享赔”应运而生。它是我们对社会、对客户的郑重承诺，是我们对客户体验提升的不断追求，更是非车险理赔服务精神和服务文化。

为提升客户感受，实现客户在线购买、理赔的便利化自助体验，我司依托“太保专享赔平台”提供更加方便的服务入口，“太保专享赔平台”支持非车险个人客户微信小程序端自助账户登录注册，并提供远程视频理赔、在线小案快赔、自助报案、理赔查询、保单管理、影像上传、理赔评价等多项服务功能，解决了分散客户索赔流程不通畅的问题。“专享赔”从客户多元化需求出发，通过新技术、新工具、新流程，构建客户服务新生态，推出以“三专服务享无忧、两陪两伴两身边”为核心的理赔服务体系，并依托六大服务产品提供一站式、综合性服务。将服务标准嵌入理赔、风控规范之中，将服务支持嵌入业务发展多场景之中，从关注单一触点向完整的客户旅程延伸，从关注赔付管控向全方位业务支持延伸，创享“在你身边”综合服务。

长辈服务 智慧赋能有温度

为切实解决老年客群在运用智能技术方面的突出问题，为老年客群提供更周全、更贴心、更直接的便利服务，中国太平洋产险安徽分公司重磅推出“长辈服务”智慧赋能，打造“三专三心”品牌服务体系，充分挖掘老年人智能化服务需求，深入开展各项公益助老活动，让老年客群在科技发展中获得更多幸福感、安全感。

“传统+智慧”打造有温度的“三专服务”

立足于为老年人提供专属、可定制、常态化的保险服务，坚持“传统+智慧”服务融合，搭建“线上+线下”有机结合的适老服务体系。做细做实传统柜面人工专属服务，改造完善适老“轻技术”开发应用，鼓励引导老年人体验和智能终端和

工具，帮助老年人跨越金融服务的数字鸿沟。

“公益+助老”彰显有责任的“三心关怀”

以门店为触点、聚焦老年人高频次服务场景，为其提供所需的知识讲座、科技体验、公益活动等；深入老年大学、村镇社区等开展金融保险知识教育宣传、责任助老等系列活；线上线下多渠道发布“以案说险”等信息，多措并举营造爱老敬老的社会氛围，切实体现保险服务民生的责任属性。

全司各门店为老年人提供专享通道、专员接待、专用设施，按需设立“长辈窗口”，无需排队直接办理业务；按需配置爱心座椅、血压仪、老花镜等，保障特殊人群服务需求；95500客服热线适老化改造，60周岁以上客户一键接入人工服务；主要触屏界面适老化改造，包括中太APP、“身边门店”小程序，官网PC端，官微公众号等，提供更精简的功能、更大字体、更简便的操作，分公司官微同步完成改造。

数字服务 e 农险 创新科技新体验

随着互联网和大数据等信息科技的不断发展，农业与科

技进一步深度融合，农业保险也逐步实现从传统农业向绿色数字农险的跨越式发展。中国太平洋产险安徽分公司在与中国农科院信息研究所在建立战略合作关系的基础上，联合开发、共同打造了太保农险运营管理体系，即太保e农险。

e农险集成了承保客户信卢OCR采集、标的地理信息采集、验标、查勘影像采集等农险业务信息采集功能，以及移动初审、核保、调度、立案、定损、核赔等全流程的移动端承保理赔部服务。针对不同业务场景，运用互联网技术实现承保、理赔信息一键发布，提供气象预警和气象证明敏捷服务，将作物长势标的风险进行全过程监测。通过分级遥感估损，业务大数据分析等技术，使农业保险更符合个性化需求。

中国太平洋产险安徽分公司在保障三大粮食作物生产、化解农业生产巨灾风险、支持地方优势产业发展等方面建好保障体系、用好保险机制、加强科技创新，把风险管理从灾后处置向防灾减灾前置，为广大农户提供生产决策建议、帮助农户制定最佳种植方案和防灾减损措施，助力农户稳产增收。

ICBC 中国工商银行

“3·15”

消费者权益保护宣传活动
共促消费公平 共享数字金融



选购净值型理财注意事项

《关于规范金融机构资产管理业务的指导意见》（银发〔2018〕106号，简称《资管新规》）正式实施，“保本”“无风险”的产品退出历史舞台，理财产品迎来“全面净值化时代”。对投资者来说，要认识到“风险与收益并存”，工商银行提醒投资者，购买净值型理财产品，要注意下述事项：

一、了解自身风险偏好

在投资前，要充分评估自身的资金状况、风险承受能力、投资偏好等，对于“风险能力测评”里的问题要认真作答，尽可能多和销售者沟通自身的真实想法。树立正确的风险投资观念，理解“风险与收益并存”的客观规律。

二、合理进行资金安排

要充分了解个人及家庭的资金状况，设置合理的比例分配个人及家庭资产中用于投资理财的部分，在产品的选择上要结合自身情况，根据不同产品的风险等级、投资期限等要素合理配置，根据风险和收益特点安排投资计划。

三、了解理财产品的投向

要仔细阅读产品说明书，了解产品风险等级、封闭期、费率、投资范围、投资比例、认（申）购确认时间、赎回到账时间等关键要素，每个类型的产品根据其产品要素不同，都有不同的风险收益特征，例如现金管理类理财产品就是以流动性管理为主，收益相对较低，但能满足日常的灵活取用，封闭期较长的产品

则相反；投资股票资产的产品通常净值波动比固定收益类产品大，但可能获取更高的收益。了解不同类型的产品的特征，有助于投资者制定合理的投资策略。

四、了解产品管理人

理财产品的发行主体一般是理财子公司，选择大型、稳健的理财子公司，在投资交易能力、风险控制能力、数据获取能力、投资团队建设等方面相对更有保障。在选择产品管理人前，可以多方了解该公司的专业能力，对于难以确定是否正规的公司，可向监管机构、有关部门咨询，避免遭受不必要的损失。

五、培养长期投资理念

净值型理财产品的净值会跟随市场行情波动，产品的历史收益率或者业绩比较基准并不是传统理财产品的预期收益率，如果频繁申购赎回或者短期未达预期即赎回，容易出现“浮亏”变“实亏”的情况。对于理财产品出现的收益不及预期，甚至于短期内出现亏损的情况，一定要理性进行判断，并及时与理财经理进行沟通，了解市场情况。

