



2020年2月25日 星期二

组版编辑 黄全红

E-mail:zkrbly@126.com

减少线下聚集和面对面接触

## 平安人寿打造AI视频回访新模式

□记者 王吉城

**本报讯** 日前,记者从平安人寿周口中支获悉,平安人寿从满足客户需求出发,通过科技赋能打造AI智能回访模式,创新推出AI视频机器人回访。在疫情防控的关键时期,AI视频回访等电子化回访手段有利于减少线下聚集和面对面接触,将更好地保障客户的健康安全。

近日,银保监会发布关于推广人身保险电子化回访工作的通知。平安人寿积极响应,采用多模态合成机器人回访模式,率先应用在新契约回访中,新单客户签收回执后,可根据时间安排登录平安管家APP自主发起视频回访。该模式通过计算机视觉、人机交互和深度学习技术应用,可实现拟人语音播报、拟人实时对话、7x24小时在线自助和保单信息即时调阅。

传统回访服务,是由公司主动联系客户实现,难免对客户带来打扰或其他不便。而通过AI视频保单回访服务,客户只需在管家APP上完成保单签收,即可实时主动进入“保单回访”环节,根据自身需要随时接受回访。在自

助办理过程中,智能客服机器人基于深度神经网络的多模态融合框架,可深度理解对话内容,解决特定业务场景下的客户疑问,促使回访顺利完成,提升服务效率和客户体验。

AI视频回访依托平安人寿自有APP平台管家平台进行人脸识别、电子签名,严格核实客户身份,确保客户信息安全。回访内容由智能客服机器人通过语音、滚动字幕逐条播报,逐一确认,便于客户认真阅读和了解。回访过程中,如客户对回访内容有疑义或作出否定回答的,AI视频机器人将准确记录问题并安排专人及时处理。

AI视频回访还提供“保单信息即时调阅”功能,客户若有不清楚的内容,可实时调阅投保材料、保单条款等,帮助客户及时了解、准确确认保单权益。问答互动结束后,AI视频回访页面将汇总展示回访内容,客户可逐一核对,并电子签名确认。电子化回访的简单便捷也获得客户赞誉。

目前AI视频回访已在全国多地试点,回访时效由5天降至最低3分钟,为客户带来安心便捷的服务体验。

## 天安人寿周口中支向抗疫一线交警赠险

□记者 徐如景 通讯员 许琪峰

**本报讯** 2月20日,天安人寿周口中支有关负责人来到市公安局交通管理支队,向681位奋斗在抗击新冠肺炎疫情一线的民警赠送总保额1.43亿元的电子保单和问候,为一线民警筑起一道风险保障。

新冠肺炎疫情发生以来,天安人寿周口中支迅速行动、多措并举,做好突发疫情理赔及客户服务工作,协助政府开展防疫宣传,确保疫情期间客户和群众的保险服务需求得到有效保障。为更好地保护抗疫一线民警的身体健康,天安人寿周口中支免费为市公安局交通管理支队全体民警制定了每人保额21万元的专属保险。根据保

单条款,凡在新冠肺炎疫情防控工作期间遭遇意外事故而导致身故和残疾的公安民警,每人将得到最高21万元的保险保障,为一线民警筑起一道风险保障。

赠送现场,天安人寿周口中支有关负责人说:“广大民警牺牲节假日,冒着寒风,不惧疫情风险,日夜坚守一线,我们非常感动。作为一家对客户和社会负责任的保险公司,我们更应该多一份关心和支持。”

市公安局交通管理支队队长马清臣表示:“新冠肺炎疫情发生以来,广大民警舍小家、顾大家,不辞辛苦,做到疫情不退,民警不退。有社会各界的关心支持和大家的齐心协力,我们一定能打赢这场疫情防控阻击战。”

## 国华人寿周口中支捐款助抗疫

□记者 黄全红

**本报讯** 疫情无情人有情,爱心捐赠诚可敬。连日来,从个人到企业、从乡村到城市,大家纷纷献上爱心,为坚决打赢疫情防控阻击战出资出力,传递了社会各界的爱心和支持。日前,国华人寿周口中支向全体内外勤发出倡议,组织全体员工开展了“爱心支援,共克时艰,抗击疫情爱心捐款”活动。

据介绍,国华人寿周口中支积极响应

应上级号召,发扬“一方有难,八方支援”的精神,彰显特殊时期保险金融行业的社会责任感,为疫情防控工作捐资出力,用实际行动为抗击疫情贡献力量。各部门、各条线员工纷纷伸出援手,为保障医疗一线疫情防控需要,更好地救治患者,保证抗击病魔斗争的最终胜利尽一份绵薄之力。倡议发出后,短短2个小时,各部门员工通过微信、支付宝等发出爱心捐款共计5368元,此笔款项已通过周口市慈善总会捐赠给疫情防控一线。

扫码登记 智能管理

## 中原银行周口分行助力疫情防控

□记者 王吉城 通讯员 张诗剑

**本报讯** 为加强疫情防控,做好重点人群管理,提升公共场所疫情防控和智能化管理水平,近日,中原银行充分运用大数据技术优势,依托“中原智慧社区”平台,向全市各社区、企事业单位免费赠送推出的疫情登记出入管理系统,以其公益性、安全性受到欢迎。

据中原银行周口分行有关负责人介绍,该系统是中原银行通过建立闭环管理,织密城市“安全网”,以快速扫码登记代替持笔填报,在健康扫码登记基础上,实行公共场所出入登记管理的智慧系统。系统可为每个社区

生成唯一固定的专属二维码,张贴于小区入口处;进出人员通过微信扫描二维码,填写相关登记信息,并将填报完毕后弹出的成功提示界面展示给工作人员核对后,予以放行。该系统还可布点到写字楼、企业单位、学校、商超、村镇、施工单位等多种场景。系统一经上线,就引起相关单位和部门广泛关注。目前,中原银行周口分行已在全市多家小区和单位上线该系统,助力疫情防控。

下一步,中原银行周口分行将针对疫情防控期间不同场景需求及痛点,不断创新线上服务模式,为现代化、智能化的公共服务体系打造作出积极贡献。

## 用数字说话,新华人寿如何战“疫”

**一级响应:**疫情发生后,新华保险迅速成立应急处置工作领导小组,印发《新华保险新型冠状病毒肺炎应急预案》,启动重大突发事件应急管理一级响应。

**8项服务举措:**主动提供服务;开通服务热线;开通绿色通道;无保单理赔;开通预付服务;取消医院限制;提供人文关怀;做好卫生宣教。

**600亿元风险保额:**1月27日,新华保险通过新华人寿保险公益基金会,向在武汉地区抗击疫情的近20万名医护人员每人赠送30万元保额的保险保障,总风险保额约600亿元。截至2月21日,已完成3起医护人员身故理赔,累计给付身故保险金90万元。

**2亿元保险赔付:**从1月22日至2月22日,新华保险疫情期间累计完成近6.6万笔赔案处理,共计赔付保险金超2亿元。

**17款个人客户产品扩责:**从2月5日起,新华保险分两批对17款个人

客户保险产品进行保险责任扩展。公司明确,丰富保障内容的同时不会上浮费率,并且对于保险责任扩展前的客户实行统一的理赔标准。

**10+30万元专属关爱保险计划:**公司面向全体员工和销售队伍设立“新冠肺炎专属关爱保险计划”,对于确诊感染新型冠状病毒的人员,给予每人专属关爱金10万元;如因感染病毒导致身故,再给予每人专属慰问金30万元。

**405万元慈善捐赠:**截至2月21日,全国各级机构和员工累计向各地相关机构捐款超过387.3万元;捐赠抗击疫情期间的各类物资,折合金额18.2万元人民币。

**43亿元保险保障:**截至2月21日,全国各级机构向各地一线医护人员、民警、社区干部、媒体记者、志愿者等人员赠送保险保障,总保额近43亿元人民币。

(新华)

## 农行掌银送大礼

**一重礼:**新人开户礼。新开借记卡客户登录掌银,点击首页热门活动“新客见面礼”即可参与抽奖。二重礼:电子社保卡签发有礼。客户在掌上银行首次完成电子社保卡签发,即可参与抽奖活动,活动奖品为话费、小豆等。三重礼:贵宾客户交易赠礼。通过掌上银行开展“贵客驾到”和“新贵有礼”活动,针对存量贵宾客户,开展包括贵宾

客户签到抽奖、交易送豆等活动,提升贵宾客户掌银活跃度。四重礼:普通客户交易赠礼。客户登陆掌银完成转账、二三类账户开户、快e宝、账户贵金属、缴费(行内党费、充值中心除外)、快e付等任何一项交易,即可参与抽奖活动,活动奖品为话费、京东卡、视频会员等。

(农行)

展示实力和形象的舞台  
联系群众和客户的纽带

第330期

# 金融/保险

周口晚报 15936909988 18639402659

邮箱:zkwbwjc@126.com