

香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本公告的內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示，概不對因本公告全部或任何部分內容而產生或因倚賴該等內容而引致的任何損失承擔任何責任。



**中國太平洋保險(集團)股份有限公司**  
**CHINA PACIFIC INSURANCE (GROUP) CO., LTD.**

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

(股份代號：02601)

**關於披露2019年資本市場開放日相關報告的公告**

本公告乃依據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》第13.10B條的披露義務而作出。

本公司定於2019年10月31日(星期四)舉行2019年資本市場開放日，公司將以「壽險個人業務發展策略」為主題，結合「轉型2.0」，重點介紹太保壽險新任經營團隊在個人業務發展方面的思路和舉措。

上述報告的具體內容請見本公告附件。

承董事會命  
中國太平洋保險(集團)股份有限公司  
孔慶偉  
董事長

香港，2019年10月31日

於本公告日期，本公司執行董事為孔慶偉先生；非執行董事為王他竽先生、孔祥清先生、孫小寧女士、李琦強先生、吳俊豪先生、陳宣民先生和黃迪南先生；和獨立非執行董事為李嘉士先生、陳繼忠先生、林婷懿女士、姜旭平先生和高善文先生。

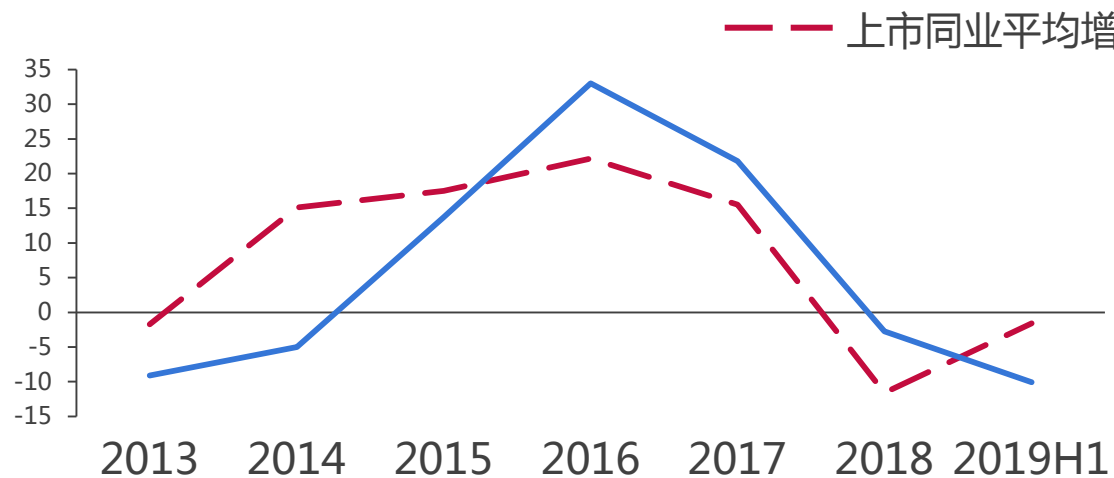
# 新周期 新动能 新标杆

2019.10.31

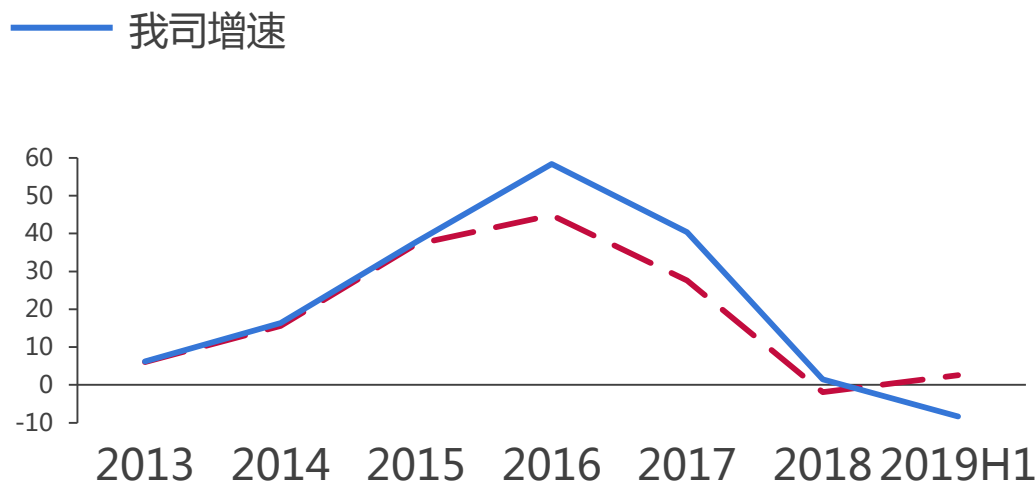
# 太保寿险过去转型发展取得良好成效，当前又迎来新的发展周期

- 在上一轮寿险发展周期，太保寿险坚持价值可持续增长，积极推动战略转型，实施“两个聚焦”的业务发展策略，取得了良好成效。当前寿险业内外部环境发生深刻变化，太保寿险迎来新的发展周期

## 我司与上市同业新单保费增速（%）



## 我司与上市同业新业务价值增速（%）



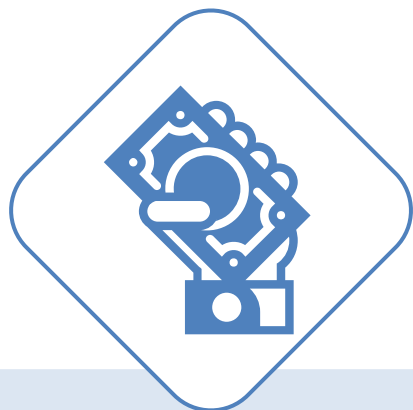
# 寿险业进入高质量发展新周期已成为行业共识

- 随着寿险市场的逐步成熟和客户需求的不断升级，行业将步入以高质量发展为主线的新周期，需求端、供给端、运营端将发生深刻变化



# 需求端：高净值、潜在银发消费者、Z世代三大客群崛起，催生新消费需求

- 社会财富积累和人口结构变化推动市场需求不断演进，未来高净值、潜在银发消费者、Z世代将崛起为重要客群，催生新需求，消费行为和习惯也在变化



**高净值客户**  
追求财富保值



**潜在银发消费者**  
保障需求升级



**Z世代**  
呈现新消费行为

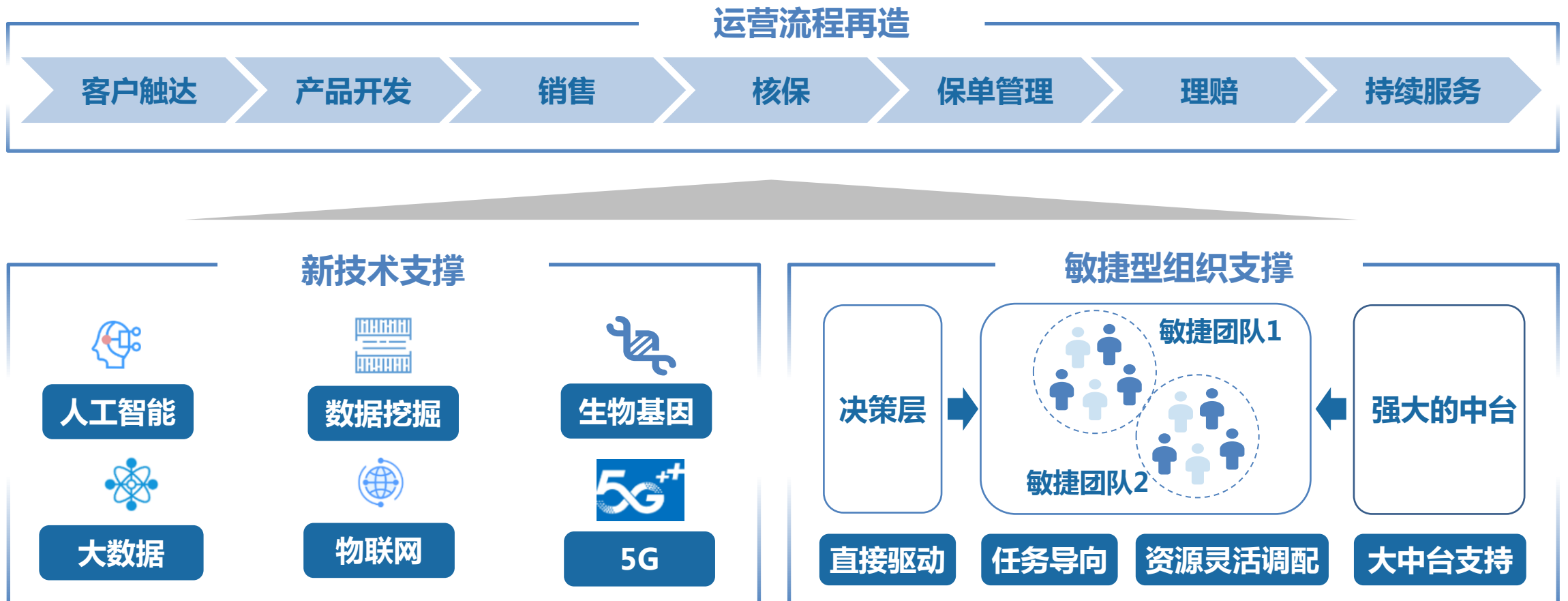
# 供给端：销售渠道更趋多元，产品开发更敏捷，客户服务向全场景延伸

- 销售渠道仍将以专属代理人为主，但呈现多元化趋势，互联网渠道、专业中介等也具有较大的发展空间。寿险公司需要更敏捷的产品开发流程，并且整合上下游产业链，推动精准服务

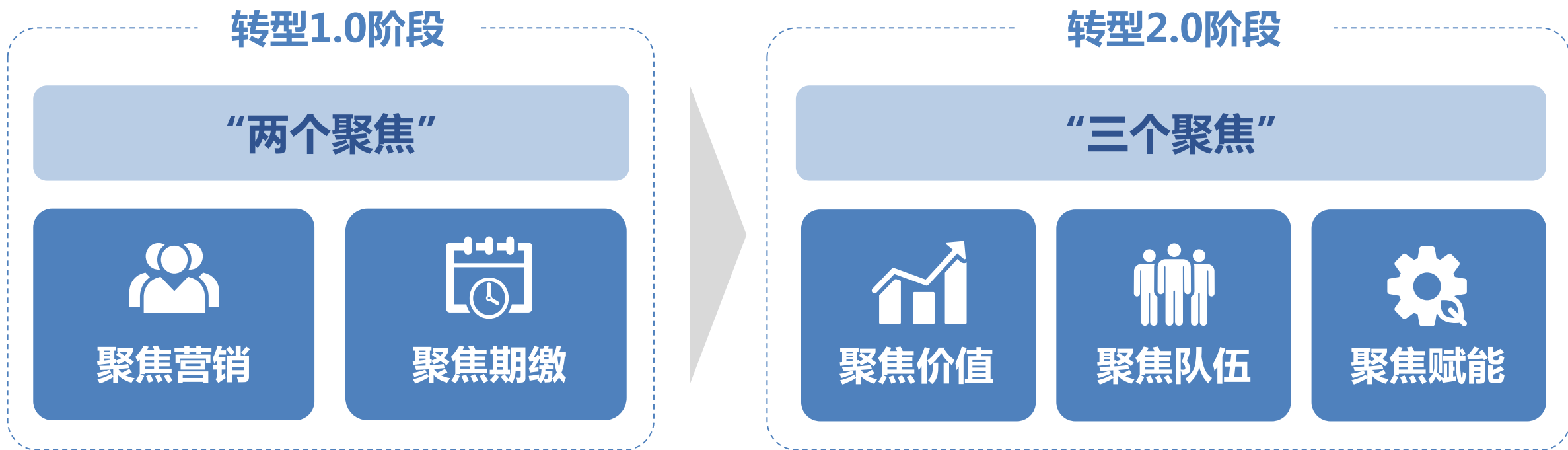


# 运营端：智慧运营日益普及，敏捷型架构成为趋势

- 基于新技术运用推动运营流程再造，以敏捷型组织架构为有效支撑，快速洞察客户需求，把握市场机会，提高运营效率，提升客户体验



# 立足当下，太保寿险将全面推进转型2.0，努力成为新周期转型标杆





# 在转型2.0阶段，公司将实施队伍升级、服务增值、科技赋能，打造新周期发展新动能

- 太保寿险将在转型2.0阶段，加快打造三大新动能，推动营销队伍结构升级，以客户生态圈建设促进服务增值，强化全流程科技赋能，全面加快高质量发展



# 量稳质优，打造关键队伍，推动队伍升级

- 实施队伍分层分类画像与精细管理，打造三支关键队伍，做大核心人力，做强顶尖绩优，培育新生代，推动队伍结构不断优化



分报告一：

量稳质优 打造关键队伍 推动队伍升级

# 当前，代理人队伍发展面临挑战

形势变化“快”

v.s.

队伍变化“慢”

“量”扩有压力

v.s.

“质”升有空间

营销规律仍然经典

v.s.

实施方式亟需迭代

# 打造三支关键队伍，加强体系性推动，实现队伍升级



# 做大核心人力，提升核心人力规模和占比



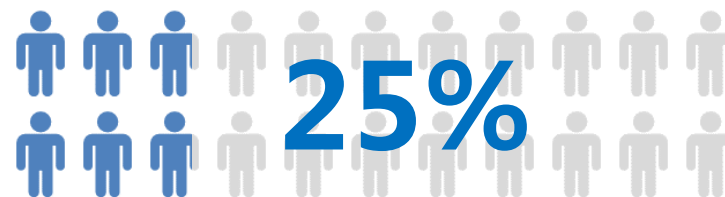
## 核心人力脸谱

- 寻求职业发展的专职代理人
- 具有一定的管理或销售能力
- 认同行业，能长期稳定留存
- 收入稳定且持续地增长

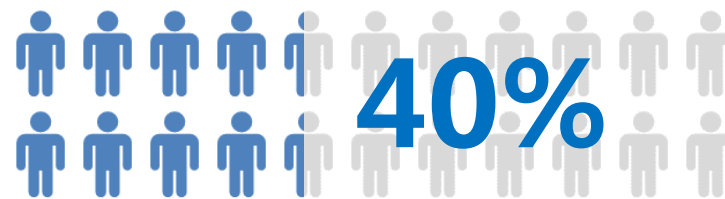


## 未来发展目标

当前



三年后



# 做强顶尖绩优，实现示范引领



## 顶尖绩优脸谱

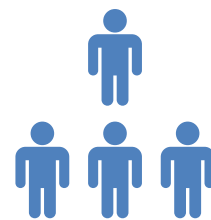
- 主要面向高净值客户群体
- 具备针对高净值客户需求定制保险综合解决方案的专业能力
- 具有个人服务品牌 and 良好社会影响
- 具有行业公认的专业资格认证



## 未来发展目标

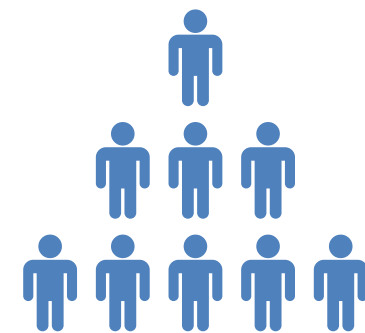
### 全球顶尖绩优队伍人数

600



当前

2000+



三年后

# 培育新生代队伍，形成面向未来的竞争力



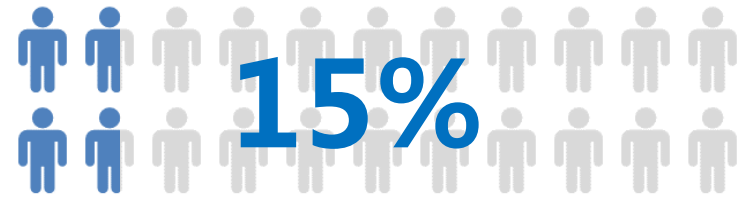
## 新生代队伍脸谱

- 更加了解新生代客户需求
- 更加适应数字化销售服务模式
- 学习能力强，更具创造性思维模式
- 期望通过多元渠道实现个人价值

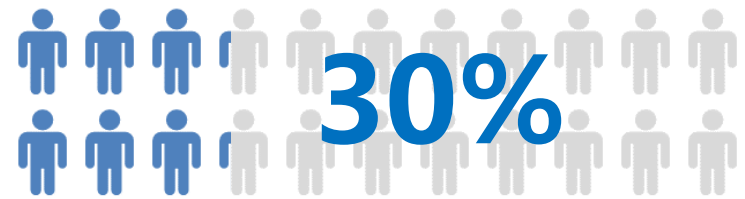


## 未来发展目标

当前

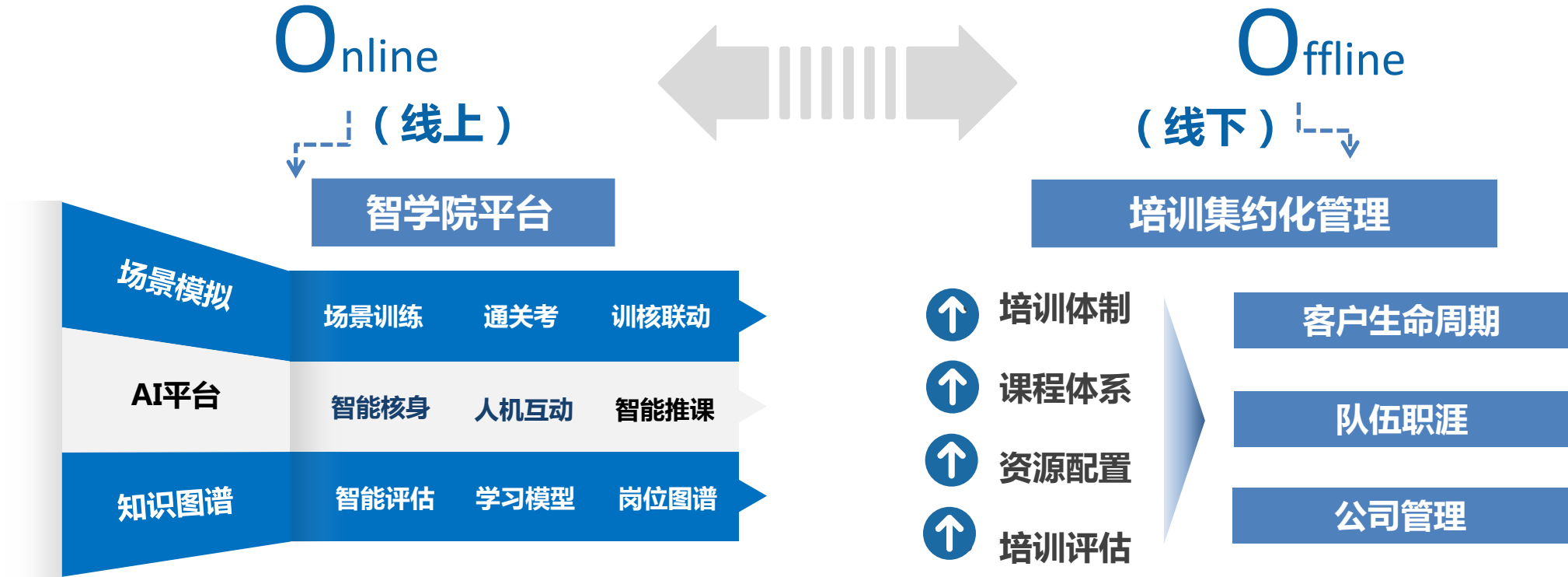


三年后





# 培训体系再造，打造O2O培训模式



# 加强智能化销售支持，提升队伍销售能力

## 智能展业支持



AI保单管家



掌上大师



E锦囊



智能面访

.....

## 智能优增支持



一键通



慧眼测试



AI优增优选



AI能力识别

.....

## 智能服务支持



绩优视窗



知客云库



了如指掌



叮咚助手

.....

# 建设智慧云职场，提升队伍经营能力

## 云端营销职场



智能催办

智能文档

即时通讯

群直播

多群联播

资料共享

业务专线

智能会议室

数字化人脉

## 智慧云职场



## 机构营销职场



队伍考勤

日志

日程

通讯录

电话会议

视频会议

智能报表

智能人事

审批

## 团队属员管理



智慧营销解决方案

拜访实时追踪

线上远程陪访

团队发展规划

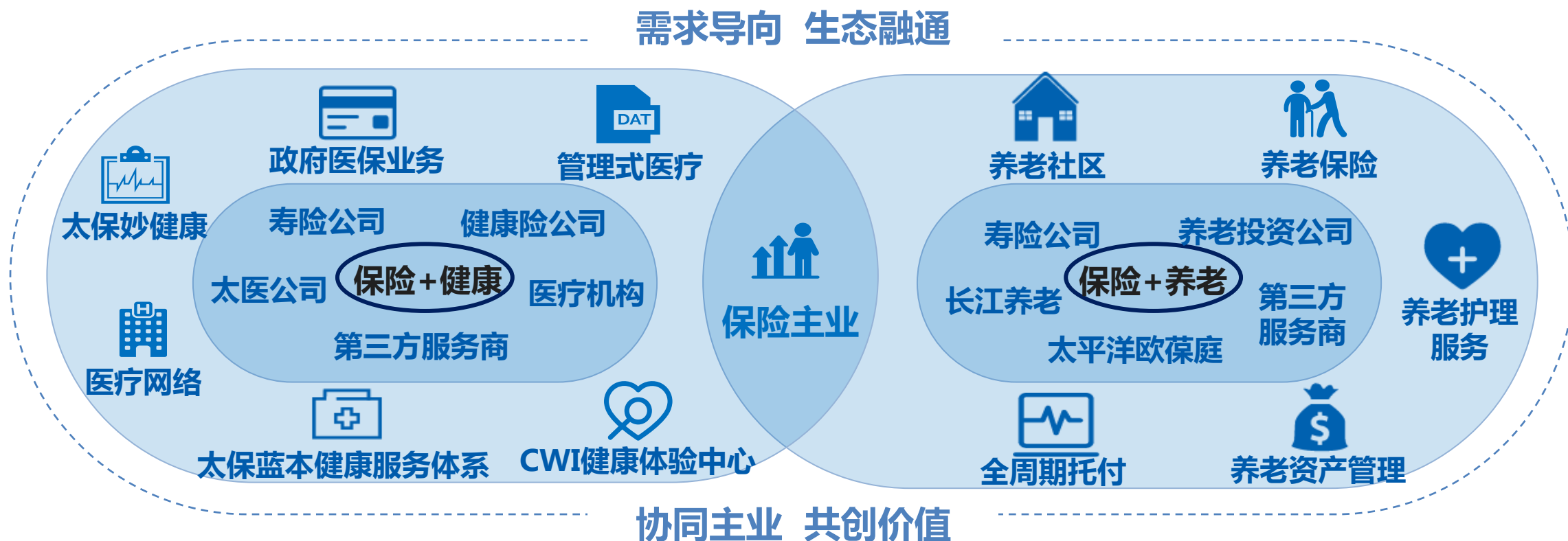
信息监控



返回主报告

# 丰富服务供给，打造“保险+健康+养老”生态圈

- 凸显“太保服务”品牌，以建设“太保家园”为载体，深耕健康养老领域，为客户提供覆盖全生命周期的“保险+健康”、“保险+养老”综合服务，协同保险主业，探索新增长点



# 加强科技赋能，提升服务体验和运营效能

- 以人工智能和大数据等新技术为驱动，升级核保、理赔、客服等运营服务全流程，加快科技能力建设，推动新技术孵化应用，全面提升客户服务体验和运营效能

**↑ 智能核保**



场景全覆盖 交互核保 智能审核 风险识别

**↑ 智能理赔**



数据采集 数据直联 秒级决策 商保快赔

**↑ 智能客服**



灵犀机器人 智享家 销服柜面 融空间



创新科研



孵化机制

分报告二：

科技赋能“太保服务”  
提升“体验”与“价值”

# 打造“太保服务”品牌，促进服务增效、体验领先、价值提升

## 打造“太保服务”品牌



智慧服务  
提速增效



客户体验  
领先市场



服务价值  
持续提升



# 智慧服务提速增效：打造“核动力”，实现核保服务新模式



核动力

打造**全天候秒级**AI核保服务赋能模式

## 对客户

全方位覆盖投保场景  
高精度核保咨询问答  
内外部客户信息采集

## 对公司

7\*24小时不间断响应  
智能审核决策辅助  
预测式核保实现风险预警

**95** %模型一致率

**162** 个核保交互式多轮问答

**100** 种慢性病覆盖病种

**51** 万AI模型处理转核任务数



语义理解



OCR图像识别



机器学习



语言识别



算法模型



知识图谱

# 智慧服务提速增效：升级“太慧赔”，打造全链条理赔服务体系

## 太慧赔

极快、极简、极省

终端自助理赔



医疗数据交互

- 商保快赔服务新模式
- IOCR数据结构化高效采集
- AI理赔秒级决策模型
- 慢病画像丰富健康服务体系

自助理赔应用率

85%

5小时结案率

90%

理赔最快用时

26秒

医疗交互覆盖医院

1000家

IOCR图像识别率

85%

AI理赔件均决策

3.74秒

慢性病画像覆盖病种

100种



大数据



IOCR图像识别



AI人工智能



数据建模

# 客户体验领先市场：升级客户服务模式，以服务促销售，实现销服一体化



## 场景化应用

- ✓ 远程柜面支持
- ✓ 高端健康体检
- ✓ 私密空间服务
- ✓ 业务智能办理
- ✓ 专属活动定制
- ✓ 沉浸场景体验

## 实现

- ➔ 升级服务标准
- ➔ 增加客户触点
- ➔ 优化服务场景

📍 首家“智享家ISC”门店在深圳正式开业    🤝 服务临柜客户**330万**人次    🖱️ 业务处理**16万**笔    + 加保客户**7680**人    💰 加保保费**2550万**元

 人工智能

 OCR

 活体认证

 知识图谱

 物联网

 大数据

# 服务价值持续提升：构建“保险+健康”生态，助力客户健康服务增值



## 太保蓝本

- 4项重疾绿通服务，包括重疾专家预约、就医、手术等
- 9项医疗特权服务，包括健康咨询、海外就医、MDT多学科会诊等

## 太保妙健康

- 个人专属的健康互动计划
- “保险产品+健康行为+健康激励”综合解决方案
- “线上+线下”全方位健康保障管理
- 已完成30家分公司试点



- 可配置健康测评
- 互动性智能穿戴
- 远程式健康指导
- 定制化生活方式
- 一对一健康管家

## 健康管理服务输出



专属服务品牌



专属管理平台



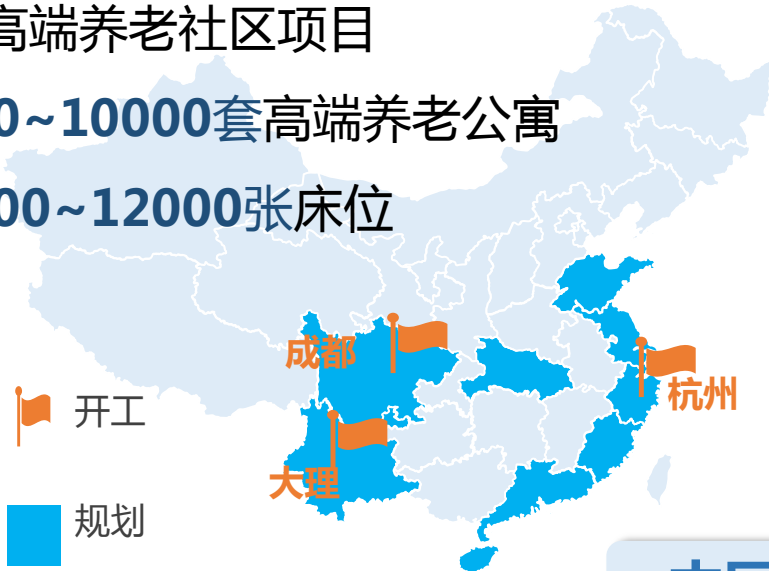
专属服务供应链

# 服务价值持续提升：构建“保险+养老”生态，占据养老专业服务制高点



## 规划“太保家园”布局

- 6个高端养老社区项目
- 8000~10000套高端养老公寓
- 10000~12000张床位



## 提升养老运营服务能力

- 与**法国欧葆庭**深入合作，构建国际一流的运营服务体系



## 中国养老社区2.0



更智能



更绿色



更人文



更健康

# 科技能力建设：以敏捷机制为依托，打造太保寿险创新产出能力

## 敏捷科研

开放合作 科研互联



## 敏捷应用

创新应用 创新模式



## 敏捷交付

敏捷研发 敏捷交付



# 科技能力建设：以敏捷机制为依托，打造太保寿险创新产出能力

## 太保寿险已经形成了自己在AI和数据方面的“大产品线”和“场景应用”



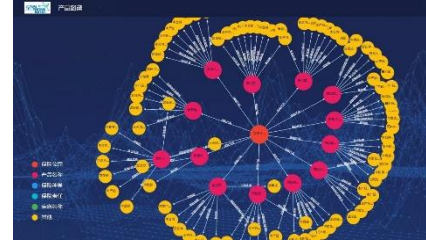
医院部署 = 10家  
柜面部署 > 200台  
人均产能替代 > 158%



生物识别通过率超过 95.2%  
理赔医疗单证票据iOCR率 > 85%



智能回访交互 > 17轮  
日呼出替代率 > 32%  
ASR转义准确率 > 97%  
NLP应答准确率 > 81%



保险专业知识图谱实体 > 11万  
保险专业知识意图 > 3000个



5G网点云柜面实现部署



智能机器人应用



视觉智能应用



语言智能应用



算法工程应用



前沿技术应用



返回主报告



# 面向未来：打造“一体化、平台化、智慧化”的新商业模式

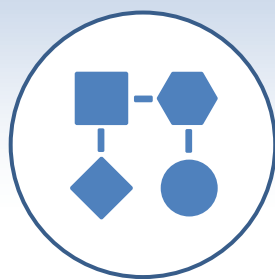
- 服务化和信息化是未来商业社会的发展趋势，太保寿险将着力打造一体化、平台化、智慧化的新商业模式，构建面向未来的核心竞争力

## 打造全新商业模式

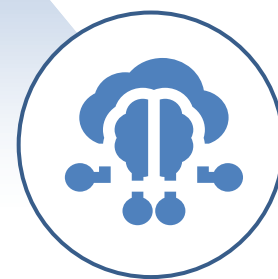
### 商业模式解码



客户产品渠道  
一体化



组织形态  
平台化



运营模式  
智慧化

# 投资者问答

平时注入一滴水



难时拥有太平洋