

车险综合改革启动以来，市场呈现保费价格、手续费率“双降”和保险责任限额、商用车险投保率“双升”的新局面，保险公司如何找到第二增长曲线？

对平安产险而言，调整发展思路，加大服务消费者的能力建设和资源投入，通过“平安好车主”APP实现与车主、车商的双向精准连接，借助新连接产生的“化学反应”，让车主更加开开心心的开车、更加明明白白的用车，激活第二增长曲线。

除了提供车险理赔语音报案、IM互动报案，平安产险还推出“一键理赔”功能，实现客户4次互动即可完成报案。依托注册用户超1.46亿的“平安好车主”APP，为车主搭建一个涵盖“车保险、车服务、车生活”的一站式服务平台，提供年检代办、预约修车、道路救援等80多种车服务。2021年上半年，平安产险家用车“一键理赔”功能使用率达92%。

如今，“平安好车主”进一步升级，聚焦车主需求，依托科技赋能及内部数字化变革，加速整合产业链资源，拓展车主服务场景，延伸车服务边界，逐渐形成一个“共建、共享、共赢”的汽车服务生态圈。因其卓越表现，在11月17日由21世纪经济报道、中国汽车金融主办的2021中国汽车产业峰会上，“平安好车主”荣获由21世纪「金引擎」汽车产业竞争力研究颁发的“2021卓越车主服务品牌”。

发力B端生态 实现B2C双向精准连接

目前，“平安好车主”聚合汽车产业链广泛的生态资源，已与全国5.6万余个洗美店、9.7万余间修理厂、2.8万余家4S汽车经销商等共计26万个服务网点深度连接。如何进一步提升车服务生态圈的质量，真正以客户为中心？关键在于，打造多场景、多点连接的同时，实现B端服务与C端需求的精准连接。

以车主日常使用的加油、停车、汽车服务举例，记者打开好车主APP，进入“服务地图”，在一张地图上就能够查询到加油站、停车场、汽车服务的门店位置，解决找加油站、停车难、洗车麻烦等日常一系列令车主头疼的问题。同时，系统还会自动根据当前定位、商户评分、用户评价等数据维度，为车主匹配满足需求、高性价比的商户。

这正是此轮“平安好车主”升级的逻辑体现，秉承“共建、共享、共赢”的理念，通过大数据和人工智能算法的深入，兼顾商家与用户，将原本零散、碎片化、服务参差的各类汽车服务商进一步整合升级，打通商家、厂家、4S店和客户的沟通方式，为车主的每个需求提供相应场景解决方案，让车生活更省心。而在为车主提供个性化服务的同时，也为服务能力佳、品质优先、价格合理的汽车服务商提供更多流量支持，激励线下服务门店提供更优质的服务，赢得客户认可，反哺车服务生态发展。

直击C端痛点 打造更有温度的金融

回归本源，才能超越自己。为给车主提供更省心、省时、省钱的用车服务体验，2021年平安产险推出“五心车险”价值体系，聚焦“节日护航、停车关爱、先赔后治、爱车无痕、全程陪伴、视频快处”六大专项理赔服务，践行“暖心理赔6+N”行动。

对于车主比较关注的理赔环节，“平安好车主”已上线“一键理赔”功能：用户在行车过程中遇到剐蹭追尾等交通事故后，只需打开“平安好车主”，点击“在线报案”，上传自己拍摄的车辆损坏照片，通过后台AI智能定损机器人自动评估维修方案及金额，通过人脸识别确认赔付，理赔款即时到账。平台更有理赔专家全程在线陪伴，随时解答客户疑问，协助客户办理，助力解决车险理赔难题，让车主出行更省时。

在今年刚刚结束的“车主服务节”中，“平安好车主”联动线下服务网点和4S店等开展多种折扣商品和服务，提供含有洗车券、加油券、代驾券等好礼的随机补贴礼包，并根据服务产品优惠力度排序，促进线下商家加大优惠力度，为广大车主送去更多实惠，真正为车主省钱。

随着科技和产业变革，新能源汽车

产业也迎来前所未有的发展机遇。2020年，国务院常委会会议通过《新能源汽车产业发展规划(2021-2035年)》，为新能源车未来15年的发展打下坚实基础。同样正在转变的，还有新一代消费者从原来关注汽车动力、底盘等硬件，转向软件、日常车服务等方面的需求。

对此，“平安好车主”积极响应新能源车主需求，上线“新能源车”服务专区，并提供充电预约、应急接电、电车保养等新能源车主专属服务，以有温度的服务缓解新能源车主里程焦虑和故障焦虑，助力低碳出行。

事实证明，面对快速变化的外部环境以及用户需求，“平安好车主”以敏捷反应力和科技创新力，从用户实际情况出发，想用户之所想，急用户之所急，为用户提供高效便捷的线上服务。而历经多次版本迭代，“平安好车主”已实现从单一的车险服务向出行服务平台延伸，让车主们享受美好“车生活”。

此次“平安好车主”荣获“2021卓越车主服务品牌”奖项，更印证了一个更连接用户、更加智能化、更有温度的“平安好车主”正在走来。

转自【21世纪经济报道】

王筱/平安产险河南分公司宣