

華南產險取得「智能客服」之新型服務專利認證

華南產險的智能客服之「保費試算與理賠報案系統」，日前已向經濟部智慧財產局取得金融科技專利認證，民眾透過智能客服可於頁面上直接試算保費，系統並受理保戶線上車險理賠報案，同步啟動理賠流程，使客戶權益受到即時保障。

華南產險副總經理暨發言人林適祺表示，網路服務數位化的時代，相當重視效率，面對新型態的網路用戶，華南產險跳脫傳統、改變自身作法，運用 AI 人工智慧打造「智能客服」，以全新形象、秒級響應速度、專業解答及生動的語言風格，向客戶提供全天候 24 小時不間斷的即問即答服務，不僅提升服務效率，增加與新世代的互動體驗，對於拓展服務管道更是有所助益。

華南產險的「智能客服」導入自然語言處理和人機文本等人工智能技術，其中取得專利認證的「保費試算與理賠報案系統」，民眾可與智能客服機器人進行一對一的線上簡易問答，直接在頁面上進行包含旅行綜合保險、住宅火災及地震險及寵物險的保險商品保費試算，而不需再跳轉到官方網站或 eCover 商務網，可快速回應民眾需求並直接提供服務。

另外，該系統也受理華南產險的保戶 24 小時線上車險理賠報案，保戶不再需要循傳統模式填寫紙本資料寄件等待，可不受地域、載具及服務通道限制，直接在線上完成車險理賠報案，而華南產險的車險理賠人員也會於保戶完成線上報案後的一個工作天內，主動與保戶聯絡協助相關理賠申辦事宜。

林適祺副總表示，提升保險服務品質，發展金融科技（Fintech）技術為未來趨勢，華南產險以「前瞻思維，主動出擊」擁抱數位科技，持續創新商品與服務，相信增加民眾透過華南產險的官網、eCover 商務網及 LINE 等多元管道，體驗「智能客服」不受時空限制的擬人化互動服務，能帶給大眾耳目一新的感受。