

国寿寿险公司:

倾力打造“快捷、温暖”理赔服务

伴随着经济社会发展,社会大众的保险意识日益增强,保险规划和配置作为个人和家庭抵御风险的重要方式已逐渐成为共识。理赔服务作为客户非常重视的环节之一,越来越受到社会的关注。

近年来,中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿寿险公司”)进一步扩大人工智能、大数据等技术在理赔方面的应用范围,建立了全新的智能理赔服务模式。智能化作业模式大大缩短了理赔的时间,让中国人寿寿险公司“快捷、温暖”的理赔服务品质深入人心。

**智能化作业,硬核加持 国寿理赔直付**

近年来,中国人寿寿险公司倾力打造“快捷、温暖”的理赔服务,依托互联网、大数据、云计算、人工智能、区块链、5G网络等数字技术,重塑理赔服务的速度和温度。

随着保险业数字化程度的不断加深,中国人寿寿险公司正依托数字化转型不断提升公司理赔服务水平。该公司在移动理赔端嵌入智能OCR技术,实现影像纠偏、清晰度识别和类型识别等功能,对影像资料智能审核,提高报案质量,客户体验感显著提升,业务处理人员工作效率实现大幅提高。理赔案件处理后端,通过“特约理赔责任设定+基础医疗数据库+客户医疗明细信息”,实现自动识别保险责任、自动理算保险金和自动分配金额,无须理赔人员参与处理。

通过全新的智能理赔服务模式,中国人寿寿险公司实现医

疗责任理赔案件的智能化作业,凭借强大的智能理算引擎,有效提升了理赔作业效能,让客户畅享智能时代理赔服务的快捷与便利。

聚焦“医疗+保险+互联网”场景,中国人寿寿险公司通过与医保、医疗机构等单位合作,在依法依规的前提下,获取客户就医数据,为客户提供赔案快速处理、保险金快速给付的理赔直付服务。在开展理赔直付的部分地区,中国人寿寿险公司可提供保险金出院实时结算并直接抵扣诊疗费用的服务,实现了出院即理赔的“零时效”服务。

**创理赔服务品牌成为 国寿布局新赛道**

中国人寿寿险公司认为,理赔服务是公司与客户加深联系、增进互信关系的重要方式,是保险公司树立口碑和品牌的新赛道。

作为国有控股金融保险企业,中国人寿寿险公司积极践行“以人民为中心”的发展思想,秉持“诚实守信、客户至上”的服务理念,为客户提供“快捷、温暖”的理赔服务,彰显保险核心价值,在服务国家发展大局、筑牢民生保障网中发挥经济“减震器”和社会“稳定器”重要作用。

理赔服务能够很好地体现保险价值,是备受客户关注的核心服务。按照“服务产品化,产品品牌化”的思路,中国人寿寿险公司自2019年起开启了理赔服务品牌化的运营之路,通过理赔核心服务打造“快捷、温暖”的理赔服务品牌,推出“有速度、有温度”的国寿理赔口号和品牌

LOGO形象,让“好服务”成为客户对中国人寿品牌的广泛评价。

三年来,重大疾病一日赔、随时随地掌上赔、销售人员代服务、理赔直付便捷赔、突发事件特快赔、特殊客户上门赔……一批具有丰富内涵的理赔服务已经成为客户耳熟能详、广受称赞的服务项目。

自2019年3月起,中国人寿寿险公司推出“重疾一日赔”服务,对申请重大疾病赔付且符合条件的客户,一个工作日内完成理赔处理,实现“确诊即可赔”,切实提升客户理赔服务体验与服务效率。

中国人寿寿险公司搭建了线上线下融合互补的服务通道,客户可以通过App、微信、网站、95519联络中心、销售人员、销售网点、柜面等渠道申请理赔,实现服务“随时随地、触手可得”,诠释着“中国人寿在您身边”的服务承诺。针对行动不便的老年客户、卧病在床的客户或其他有特殊需求的客户,该公司提供“上门赔”的贴心服务。

**暖心赔,筑牢人民群众的获得感和安全感**

中国人寿寿险公司认为,理赔服务形成的好口碑将筑牢人民群众的获得感和安全感。

近三年,中国人寿寿险公司通过数字化重塑理赔服务的速度与温度,让国寿“快捷、温暖”的理赔服务品质深入人心。以下案例说明了“有速度、有温度”的国寿理赔细节:

党先生于早前投保康宁终身保险,2021年因胃恶性肿瘤住院治疗,出院后其报案并申请理

赔,但是系统显示部分客户信息需要更新,由于党先生鼻插营养管导致人脸识别失败,无法通过中国人寿寿险App完成客户资料变更业务。考虑到党先生的实际情况后,中国人寿寿险公司服务人员第二天上午便携带相关资料前往党先生家中上门办理相关业务。在取得客户签字及影像资料后,先行带回公司柜面为党先生办理个人信息变更。销售人员在党先生家中通过国寿e店上传理赔相关资料,当日下午重大疾病保险金2万元便支付至党先生账户。中国人寿寿险公司“特殊客户上门赔”,想客户所想、急客户所急,理赔服务有速度、更有温度。

不忘初心、牢记使命,服务人民、奉献社会。“患难见真情”,每一次突发事件发生后,中国人寿寿险公司都始终“赔”护在客户身边。2019年至2021年底,中国人寿寿险公司快速响应、高效应对新冠疫情、河南特大暴雨等300余起重大突发事件,第一时间启动理赔应急机制,主动寻找相关客户,及时开辟理赔绿色通道,在危难关头用实际行动体现扶危、济困、安民的保险本色,用专业与温情筑起抗击灾难的“钢铁长城”,用心用情守护人民美好生活。

中国人寿寿险公司表示,将持续打造“国寿理赔·快捷温暖”的理赔服务品牌,以数字化技术革新推动理赔服务创新,持续提升理赔服务的速度与温度,让客户通过保险畅享无忧未来,让大众更深刻感受到保险的价值。

通讯员 卢立同

新华保险菏泽中支:  
高效理赔  
获客户称赞

“短信通知理赔金到账了,谢谢。”这是任女士给保单服务人员回复的第24个信息了,为什么是第24个,因为这是任女士第24次出院。故事是这样的……

2007年,任女士在新华保险投保了一份《福如东海A款终身寿险(分红型)》并附加了《附加提前给付重大疾病保险(A款)》,年缴保费3280元,但是没有附加医疗险。2018年1月,任女士在保单服务人员的介绍下,又新增了医疗险,《附加住院无忧医疗保险》和《康健华贵B款医疗保险》,附加医疗险年缴保费共1192元,就是这样一个在当时不被家人理解和支持的举动,却发挥了超出他们想象的作用。

2019年8月,一直以来身体健康状况良好的任女士突然腹泻,持续10天左右并出现脓血便。经医生检查,任女士被确诊为结肠癌。家人们带着任女士马不停蹄赶往北京进行治疗。新华保险的保单服务人员得知情况后,第一时间联系客户,协助报案,并告知其异地就医需要的理赔资料等。保单服务人员帮助客户申请了8万余元的重疾理赔金。

从首次确诊之后,任女士开始了漫长的抗癌之路。所幸,任女士保障到位,新华保险的《康健华贵B款医疗保险》和后来转续的《康健华尊医疗保险(费率可调)》一直守护在其左右。任女士累计住院达20余次,《康健华贵B款医疗保险》和《康健华尊医疗保险(费率可调)》承担了绝大部分个人自费部分,合计赔付了40余万元,充分保障了任女士在患病期间的收入损失和家庭开支。任女士连连感叹道:“没有康健华尊的保障,无法想象我拖着这个病体,如何去筹集这40余万元,感谢新华保险优质的服务。”

伴随着AI、大数据等科技力量进入理赔服务,新华保险菏泽中支持续提升理赔效率、优化客户理赔体验。新华保险菏泽中支将坚守“回归保障本源”的初心,不断锤炼专业化经营管理能力,为广大群众密织全生命周期的“保障网”。

通讯员 邵丹

华夏人寿菏泽中支:  
公众宣传:让百姓守护“稳稳的幸福”

本报讯(通讯员 李海建) 7月8日,是第10个全国保险公众宣传日,围绕“奋进新征程,保险守护稳稳的幸福”活动主题,华夏人寿菏泽中支组织开展了形式多样的宣传活动。

当日,华夏人寿菏泽中支员工迈着矫健的步伐,以饱满的热情投入到健步走活动中,为“保险助推乡村振兴,服务老年群体”公益健步走活动助力,充分展示该公司员工昂扬向上的精神风貌。同时,向沿途群众发放金融知识宣传页以及防范非法集资手册等宣传资料。

华夏人寿菏泽中支在微信公众号、微信朋友圈、微视频等自媒体开设7·8保险宣传专题,科普保险知识,播报行业活动动态,扩大宣传覆盖面,提高群众知晓率。同时,在该公司客服大厅、走廊等显著位置张贴海报、摆放宣传折页和宣传展架,在户外电子屏滚动播放宣传标语,营造浓厚的活动氛围。

华夏人寿菏泽中支设置老年人专属绿色通道,设有老年人专属服务窗口,办理业务时优先为老年人提供服务,针对老年人遇到的非法集资、传销、诈骗等风险进行提示,提醒老年群体远离网络投资、网络刷单、电信诈骗等。通过对老年人关爱的系列举措,提升了老年群体防诈意识和识骗能力,守护好群众的钱袋子,维护老年人合法权益。

