

## 中国人寿全面构建理赔直付服务体系

□记者 徐如景 通讯员 王光源

**本报讯** 今年以来,中国人寿积极与医保、医疗机构和第三方数据公司等单位依法合规地开展理赔直付合作,主动为客户提供免申请资料等高品质服务,实现赔款快速理算和支付。

跨中心调度 95519 服务更加敏捷。中国人寿从应急需求产生到调度成功接通最快仅需 10 分钟,全面提升应急处突能力;电子化通知客户同比增加 102.89%;实现语音机器人独立提供新单回访、宽限期通知等,以实际行动兑现“95519,服务到永久”的不变承诺。

深化服务融合,为客户提供一站式、综合化金融服务。中国人寿已在遍

布全国近 2600 家柜面网点大力推行智能化、综合化的门店服务,全面推广“空中客服”等非接触服务模式,积极推行“服务+销售”创新,近千家柜面推出“假日经营”“客户体验日”等丰富多彩的增值服务主题活动。

投放智慧终端服务,提升柜面智能化服务水平。中国人寿智慧柜员机“全自助”“免排队”服务模式已在全国 2000 余家高客流柜面广泛应用,投放 5 大类 39 项高频服务功能,430 余家智能柜面网点全面建成并对外营业。

中国人寿开通“一站式”直付,实现客户出院时结算,在医疗机构就能结算理赔款并直接抵扣医疗费用,提升客户理赔服务体验。

## 智慧服务全面上线 新华保险科技赋能按下加速键

□记者 田青叶

**本报讯** 新华保险作为国内大型寿险上市企业,目前已将“科技赋能”提升至公司战略的高度,以客户体验为圆心,以保单全生命周期为服务半径,以提质增效为导向,加速智能技术应用,搭建有高度、有速度、有态度、有温度的线上线下融合服务体系,为客户带来极简、极致、极速的服务体验,引领智慧化服务不断升级。

据介绍,为应对多样化保险需求,新华保险自主研发智能客服“智多新”,率先为代理人提供智能私人助理服务。作为交互型人工智能,“智多新”为代理人队伍提供全天候的法规、产品、服务、计算等各类保险咨询协助,

使代理人与客户沟通和服务更专业、更有效,带来更加便捷高效的客户服务体验。

为切实保护客户权益,新华保险综合运用多种 AI 智能技术,对可能影响消费者权益的多个服务场景进行流程再造,探索形成具新华特色的客户权益保障体系。

作为“科技赋能”战略重要组成部分,新华保险打造的多平台智慧服务体系在提升客户服务能力、加强客户权益保护、支持业务发展、助推管理升级、服务降本增效等多方面发挥了巨大作用。下一步,新华保险将在“科技赋能”战略指引下,深耕智慧服务建设,赋能服务、赋能业务、赋能管理。

## 中原银行周口政区支行喜获嘉奖

□记者王吉城 通讯员 孙琨

**本报讯** 4月1日,中原银行周口政区支行喜获周口市城乡一体化示范区管委会嘉奖。

长期以来,政区支行深入贯彻落实全国金融工作会议精神,积极践行总、分行发展理念,紧紧围绕城乡一体化示范区中心工作,在促进经济平稳运行,推动重点项目建设 and 保障民生事业改善等方面积极作为。2020

年,政区支行在综合授信、专项债等方面反应迅速、勇于担当。2021 年一季度,该支行提前谋划,积极支持示范区棚改项目、筹划引黄调蓄项目,积极协助示范区上报专项债项目。

据介绍,在建党百年之际,全行将勇于担当,开拓创新,坚定不移支持实体经济发展,以高质量金融服务助力周口经济高质量发展,为总行“二五”规划作出新的更大贡献。

## 郑州银行财富管理能力获权威机构认可

□记者 徐如景

**本报讯** 日前,普益标准发布商业银行财富管理排名报告(2020 年下半年)。郑州银行在财富管理综合能力排名、品牌与资本实力、业务发展程度等三个榜单中均位居全国区域性银行前 15 名。

据介绍,2010 年,郑州银行“金梧桐”财富管理品牌正式成立。自 2010 年 4 月发行第一期理财产品至 2020 年 11 月底,“金梧桐”系列理财产品已经累计发行理财产品 1309 期,累计募集金额 5295 亿元,已累计兑付 1661 期,兑付金额 2897 亿元,为客户实现

收益 65.1 亿元;代销产品方面,郑州银行与头部券商、保险、信托、贵金属公司等合作,精选各类资产管理计划、兼具保障功能和财富传承功能的保险产品、家族信托以及各类精美贵金属产品,保障郑州银行财富产品的丰富性。

2020 年 6 月,郑州银行“郑银理财家”小程序正式上线;2020 年 12 月 17 日,在第三届(2020)中国金融年度品牌案例大赛上,郑州银行“郑银理财家”荣获用户体验年度案例奖;2020 年 8 月 8 日,郑州银行天猫旗舰店开业,正式将实物贵金属代销业务带向全国,成为第三家进驻天猫的金融机构。

## 农行项城支行“惠农 e 贷”实现“开门红”

□记者 徐如景 通讯员 杨建林

**本报讯** 今年以来,农行周口项城支行积极贯彻乡村振兴精神,以“惠农 e 贷”为抓手,多举措加大“三农”服务工作力度,成效显著。截至 3 月 27 日,该行“惠农 e 贷”净增长 2969 万元,完成市行“春天行动”计划的 106.03%。

农行项城支行结合县域民营和小微企业、个体工商户等融资需求,党委班子带头与农业局、各类商品代理商、专业农机合作社积极对接,发挥网点资源优势,主动对接各乡镇、村委;围绕种植养殖、农资经营、劳保加工等地

方特色经济,推广普及“种粮大户贷”“生猪养殖贷”“劳保贷”“商超贷”“农资经营贷”等“惠农 e 贷”产品,实施“无抵押、无评级、免担保、随心还”信用贷款模式,对符合条件的民营及小微企业贷款随到、随审、随批,能贷尽贷,满足客户多元化金融需求。

为推动“惠农 e 贷”业务快速上量,该行从实际出发,利用新闻媒体、LED 显示屏、金融服务网点,加大产品宣传推广;细化分解“惠农 e 贷”任务,压实责任,分解任务;争分夺秒抓落实,有效促进“惠农 e 贷”业务健康快速发展。

## 体彩开展超级大乐透派奖活动

□记者 王吉城

**本报讯** 为回馈广大购彩者,体育总局体彩管理中心决定于近日开展 2021 年超级大乐透派奖活动。

据体彩周口分中心有关负责人介绍,本次派奖资金 10 亿元,活动自超级大乐透第 21039 期即 4 月 10 日开奖开始,预计持续 20 期。

据悉,活动一等奖派奖总奖金 4 亿元,每期 2000 万元。派奖期间,进行追加投注且中得一等奖的彩票(含多期票),同时中得派奖奖金,派奖奖金按照中奖注数均分。二等奖派奖总奖金 1.5 亿元,每期 750 万元。

固定奖派奖总奖金 4.5 亿元。派奖期间,进行追加投注且中得 3 到 9

等奖中任意奖级的彩票(含多期票),同时中得派奖奖金,单注派奖奖金为当期对应奖级单注奖金的 50%。若 4.5 亿元派完,则固定奖派奖于当期派奖后结束,当期派奖奖金不足部分由超级大乐透调节基金补足。



中国体育彩票  
CHINA SPORTS LOTTERY

公益体彩 乐善人生

## 农行乐分易焕新上线

**一、产品简介:**乐分易是中国农业银行采集内外部数据,对有日常大额消费信贷需求的客户授予的一般分期额度,客户成功办理后,可使用分期资金在指定类型的商户消费分期付款产品。日常大额消费,是指符合信用卡透支消费规则,用于购买大额耐用消费品、婚庆、子女教育、继续教育、健康等用途的消费。

**二、产品特点:**1.乐分易额度的使用方式为不可循环使用,额度最高为 30 万元;2.乐分易的分期期限最长不超过 5 年(60 期),具体分期期数、对应的分期手续费率、手续费收取方式等产品信息请咨询营业网点或者农行信

用卡客服电话 4006695599;3.该产品仅限用于日常大额消费,包括购买大额耐用消费品、婚庆、子女教育、继续教育、健康等。

**三、申办条件:**1.申办客户须是农行白名单客户;2.年龄在 18 周岁至 60 周岁之间,具备完全民事行为能力的自然人;3.信用记录良好,相关风险评级、评分符合我行系统设定的准入要求;4.有合法、充足、稳定的收入或资产,具备偿还意愿和偿还能力;5.在境内有固定住所、稳定工作单位、稳定经营场所;6.符合我行反洗钱和制裁合规管理相关规定。

展示实力和形象的舞台  
联系群众和客户的纽带 第 385 期

周口晚报

金融/保险



中国人寿财险  
CHINA LIFE P&C

咨询电话: 15936909988 18639402659  
投稿邮箱: zkbjyr@163.com zkwbyjc@126.com