

中国人寿寿险公司

倾力打造快捷温暖理赔服务品牌

□通讯员 刘俊华 曾佳

十年来,中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿寿险公司”)始终坚持“保险姓保”,践行“以人民为中心”的发展思想,以科技创新提升理赔速度,以流程创新优化客户体验。

中国人寿寿险公司理赔服务勾勒出一部“服务+科技”深度融合的创新史。从移动化、系统化管理到全流程智能化作业,从单一的案件赔付到“想客户所想,知客户所需”的多场景、多元化的主动服务,中国人寿寿险公司理赔的每一步创新都折射了科技价值与人性关怀。2022年,中国人寿寿险公司理赔时效较2012年提速82%。中国人寿寿

险公司通过快捷、温暖的理赔服务,为人民群众的美好生活保驾护航。

搭建多样化解赔申请渠道,让服务更便捷,让客户更省心。客户可以通过中国人寿寿险APP、官方微信公众号、官方网站、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”。掌上理赔“移动化、便捷化、高效化”的特点不但打破了地域限制,客户可以自主完成理赔全部操作,简化繁琐流程,大大缩短等待时间。借助科技赋能进一步提升客户理赔服务体验,使客户足不出户、动动手指即可完成理赔申请,极大地提升了客户的体验感与满意度。

重塑智能化理赔作业流程,让服务更极速,让客户更安心。中国人寿寿险公司进一步扩大大数据、人工智能等技术在理赔方面的应用范围。通过构建智能理算规则引擎、应用智能风控模型、搭建四层保险责任结构化模型、建设医疗基础数据库、嵌入OCR智能图像质检,实现全行业规模领先的医疗责任理赔案件的全流程智能化作业,小额案件理赔时效0.18天。

创新理赔直付模式,让服务更简单,让客户更舒心。中国人寿寿险公司聚焦“医疗+保险+互联网”场景,通过社保、医院和第三方数据直联,全面推广理赔直付服务,实现客户远程智能识别、医疗信息线上流转,通过智能化

作业远程快速理算并支付,部分地区开通“一站式”理赔直付服务,实现客户出院即理赔的“零时效”服务。

中国人寿寿险公司倾力打造快捷、温暖的理赔服务品牌,使“好服务”成为客户对中国人寿品牌的直观评价,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、特殊客户上门赔等,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。针对行动不便、卧病在床或有其他特殊需求的客户,公司提供“上门赔”的贴心服务,使客户切身感受到保险的人性关怀,提升客户的安全感和获得感。



财经

中国人寿 CHINA LIFE

周口分公司
—— 协办 ——

相知多年值得托付
要投就投中国人寿

客户服务专线
95519

中国人寿保险股份有限公司周口分公司
地址:周口市人民东路3号



贴心激活优待证 情暖退役军人心

2月27日,农行周口直属支行工作人员为退役军人激活优待证。为让退役军人能在最短时间内、以最快速度激活并使用退役军人优待证,近日,农行周口分行持续加大便民服务力度,开通退役军人“绿色通道”,设置退役军人优待证服务专柜,为年老体弱、身体不便的退役军人提供上门服务,以实际行动把“尊崇、优待和温暖”送到广大退役军人的心坎上,让他们真切感受到荣誉感、获得感和幸福感。

记者 徐如景 通讯员 冯振涛 摄

上门服务解难题 情系客户暖人心

□记者 徐如景 通讯员 冯振涛 杨建林

本报讯 近日,农行项城支行交通路分理处接待了一位小伙子,其奶奶毕老太生病住院,急用社保卡,但毕老太把社保卡密码忘记了,无法取

款,且因年事已高、身体不便,无法到营业网点办理社保卡密码重置业务,就让她的孙子前来银行寻求帮助。

考虑到老人的身体状况,该分理处秉着“专事专办、特事特办、急事

急办”的原则,立即启动应急服务预案。当日下班后,两名员工牺牲下班时间,赶往毕老太所住的医院为老人办理了密码重置业务。毕老太家人非常感动,连连称赞农行工作人员的工作效率高、服务暖心。



展示实力和形象的舞台
联系百姓与客服的纽带

联系电话:0394-6196698
15936909988

邮箱: zkbyjr@126.com

农行车主白金信用卡:尊享版

- 一、1元洗车(全年12次): 激活可享,每月限1次;
- 二、1元代驾(15km,全年6次): 激活可享,每月限1次;
- 三、免费道路救援(全年6次): 激活首刷可享。

- 还有加油满200元优惠20元(每月1次)、ETC通行笔笔返现(每月优惠上限25元)等。
- 首年免年费,主卡消费满3万元免次年年费,附卡消费满1万元免次年年费。

详情垂询 4006195599 白金客服或农行各营业网点。

产品优选

