

中国人寿寿险公司

# 打造“简捷、品质、温暖”服务品牌

日前，中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿寿险公司”)发布了2022年ESG暨社会责任报告。报告全面展示了该公司在运营发展中面对环境、社会责任及公司治理等领域的实践和成效，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，提升理赔服务的速度和温度，持续深化“诚信守信、专业高效、客户至上、体验一流”的服务理念，打造“简捷、品质、温暖”的服务品牌。

2022年，中国人寿寿险公司赔付件数超1900万件，不到1.7秒就赔付1件赔案；理赔金额超500亿元，平均每天为客户送去约1.4亿元赔款；理赔直付服务超670万人次，部分地区一站结算，出院秒赔；高效提升理赔作业效

能，小额理赔时效0.13天；突发事件快响应88起。

开通多样化理赔申请渠道。客户可以通过中国人寿寿险APP、官方微博公众号、官方网站、95519联络中心、销售网点及柜面等渠道申请理赔，实现服务“随时随地、触手可得”，打破了地域限制并缩短等待时间。此外，该公司创新理赔直付模式，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，运用智能化手段实现远程快速理算和支付。部分地区开通一站式理赔直付服务，客户出院时即可结算赔款并直接抵扣医疗费，实现出院即理赔的“零时效”服务。

优化智能化理赔流程，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，实现全行业规模领先的医疗责任理赔案件的智能化作业。截至2022年12月31日，中国人寿寿险公司为近1400万人次的客户提供全流程智能理赔服务，智能化作业占比超70%。

以真诚服务建立与客户连接的纽带。针对行动不便、卧病在床或有其他特殊需求的客户，中国人寿寿险公司提供“上门赔”的贴心服务，主动上门收集纸质理赔申请资料并提供伤残鉴定服务。2022年，该公司已累计为超11万名客户提供“专人上门、全程协助”理赔服务。

“重疾一日赔”更快捷。中国人寿寿险公司对申请重大疾病赔付且符合条件的客户，承诺一个工作日内完成

理赔处理，实现“确诊即可赔”。该公司已为近19万名符合标准的客户提供“确诊即可赔”的重疾一日赔服务，赔付金额超过85亿元。

灾害理赔更迅捷。中国人寿寿险公司快速响应四川泸定县6.8级地震、青海大通县山洪灾害等多起重大突发事件，第一时间启动理赔应急机制，主动寻找相关客户，及时开通理赔绿色通道。

电子票据理赔更简捷。中国人寿寿险公司积极响应国家医疗电子票据改革政策，利用大数据拓展服务渠道，延伸和丰富服务内容，在多地推广电子票据理赔，为客户提供无需打印纸质票据、自助选择电子票据等快捷、温暖的理赔服务。

(刘俊华 曾佳)



## 守住养老钱 幸福享晚年

6月6日，农行西城支行在中心城区五一文化广场开展“守住养老钱 幸福享晚年”防养老诈骗专项宣传活动。该行工作人员通过悬挂反诈宣传条幅、发放宣传折页等形式，向过往市民，尤其是老年群众一对一讲解诈骗的类型和手段，有针对性地帮助老年人增强风险意识，提升辨别能力，保护好自己的“钱袋子”，受到老年群众的一致好评。

记者 徐如景 通讯员 程飞帆 胡玉珍 摄



## 倾力帮扶 助“三夏”

为确保夏粮颗粒归仓，近日，农行沈丘支行积极开展“三夏”帮扶活动。该行驻村帮扶工作队全面走访排查监测户夏粮抢收情况，制定帮扶政策，帮助群众抢收、晾晒小麦，并为帮扶点捐赠矿泉水、方便面等物资。图为近日，该行帮扶小分队到帮扶村北杨集镇梅刘庄村帮助农民晾晒小麦。

记者 徐如景 通讯员 程飞帆 冯振涛 摄

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

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