



2021易观 A10数字峰会在上海举行

中国人寿寿险获殊荣

本报讯(通讯员 卢立同)日前,由北京易观智库网络科技有限公司(以下简称“易观”)举办的2021易观A10数字峰会在上海拉开帷幕。中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿寿险公司”)等100余家机构出席现场活动。

前期,组委会从第三方视角对参评企业在数字化升级进程中的竞争潜力、运营水平、投资价值以及用户基础等维度进行考察,综合考量企业的数字化发展实力。中国人寿寿险APP(以下简称“寿险APP”)首次参与评选,最终荣获“2021年度卓越数字应用”奖项。

作为中国人寿寿险公司向客户的互联网前端应用,寿险APP坚持“以客户为中心”的产品定位,持续优平台、增内容,提升数字化服务能力。

该公司推出“空中客服”服务模式,针对疫情期间客户线下服务通道受阻的困境,为满足客户不跑腿办理保单服务需要,将服务网点从“线下”搬到“线上”,推出“空中客服1.0”,解决了复杂业务线上无

法自助办理以及自主操作困难的问题。2021年4月,迭代推出“空中客服2.0”,支持办理各类保全业务,实现将“柜台”服务拓展至“云端”,补齐线上服务“最后一公里”,打造“99%自助办理+1%远程交互办理=100%线上办理”保单服务智能“云”链条。

构建寿险APP全新框架。2021年2月,寿险APP3.0版本正式上线,着力建设产品交易管理、健康服务运营、服务定制管理、服务供给开放、数据连通整合五大能力,围绕保单、财富、健康、养老综合服务内容,构建互联网生态服务模型,推动线上服务快速升级。

该公司聚焦VIP客户需求。2021年4月,寿险APP上线VIP尊享版。结合VIP客户服务特点,打造全新黑金尊贵版面,满足VIP客户个性化服务需求,突出展示VIP客户各项尊享权益。聚焦老年客户需求。2021年7月,推出寿险APP尊老模式,聚焦老年客户高频使用服务,引入语音播报功能,实现畅通一站式业务办

理。

中国人寿寿险公司紧跟“健康中国”政策,认真贯彻《全民健身计划(2021—2025年)》,始终践行央企的社会责任,以人民健康为中心,广泛开展一系列以“推动健康关口前移”为目标的群众性运动、健身活动,推出“免疫力提升”计划,打造“经脉健身”活动、“700健行”运动小讲堂运动短视频大赛活动。关注客户亲子教育。十一年国寿小画家活动深耕,从单一绘画赛事升级至生态化美育服务。聚焦亲子教育热点,创新打造“不操心父母”“小小演说家”“艺术云课堂”等系列直播课程,超160万客户观看。关注客户乐享生活。以客户喜闻乐见的形式,开展“幸福大街”线上客户节系列活动,利用“V客生活”平台开展各类线上活动,切实提升客户参与体验。

在数字经济蓬勃发展的浪潮下,中国人寿寿险公司将持续关注客户需求,推动数字应用快速迭代、优化升级,为客户提供简捷、品质、温暖的卓越服务。

华夏人寿菏泽中支传达学习党的十九届六中全会精神

本报讯(通讯员 李海建)11月16日,华夏人寿菏泽中支人力资源部组织全体员工传达学习党的十九届六中全会精神。会议指出,党的十九届六中全会是在党成立一百周年的重要历史时刻,在党领导人民实现第一个百年奋斗目标、正在向着实现第二个百年奋斗目标迈进的重大历史关头召开的一次十分重要的会议。

华夏人寿菏泽中支全体党

员干部要充分认识到党的十九届六中全会的重大意义,准确把握全会精神和丰富内涵,自觉将思想和行动统一到全会精神上来,不折不扣落实好全会精神各项任务。

华夏人寿菏泽中支将结合党史学习教育和“我为群众办实事”活动,精心组织,抓好学习培训、宣传宣讲,推动全会精神学习到位、宣传到位、落实到位。

太平人寿菏泽中支开展“扶残助残—关爱残疾人出行”公益活动

本报讯(通讯员 赵倩)为积极履行社会责任,以实际行动支持扶残、助残公益事业,11月11日上午,太平人寿菏泽中支在菏泽火车站开展“扶残助残—关爱残疾人出行”公益活动。菏泽中支此次共为菏泽火车站提供8辆全新轮椅,帮助残障人士更加便利地出行。

火车站是城市的重要窗口,同样,对残疾人的关爱和尊重也是彰显城市精神文明的一个窗口,体现着一座城市的文明程度,这8辆轮椅满载着太平人寿菏泽中支对残障人士的关爱和对助残公益

事业的支持。太平人寿菏泽中支总经理宋升友表示,“残障人士是一个特殊群体,需要全社会的理解、尊重和帮助。”希望通过此次活动,进一步倡导扶残助残的社会风尚,鼓励更多的残障人士走出家门融入社会,让他们能够平等参与、共享和谐社会的文明成果。

多年来,太平人寿菏泽中支在企业发展的同时始终不忘回馈社会,持续开展“手拉手爱心书屋”“爱老敬老”“微心愿”“爱心助学”“爱心助行”等公益活动,关爱空巢老人、孤残儿童、残疾人等,弘扬社会正能量。

新华保险:坚守保险本源,提升服务品质

理赔服务是保险公司最好的名片。作为美好生活的见证者和守护者,新华保险自1996年成立以来,累计赔付1444万件,支付赔款634亿元,获得多项理赔荣誉。2020年累计赔付117亿元,平均每天支付赔款超过3200万元。正是秉持“快理赔、优服务”的品牌特色,新华保险坚持从客户需求出发,从申请到结案平均时效0.46天,小额理赔5日结案率超过99%,坚守保险本源,提升服务品质,为万千家庭遮风挡雨,关爱人生每一天。

快速响应,主动理赔

对于理赔服务而言,客户最看重的体验是快捷。早在2010年,新华保险就在行业内率先推出了上门移动理赔签收服务,真正实现客户足不出户办理业务。随着智能手机的普及,新华保险与时俱进,于2019年7月全面上

线个人微信自助理赔,客户可7*24小时在线申请理赔,理赔进度和结论也可以随时查询。

健康是一切幸福生活的基础,而疾病往往会将所有的积累消耗殆尽。新华保险推出的“重疾慰问先赔”服务,让罹患重疾的客户第一时间得到上门慰问与专业理赔指导,配套“三个一”品质服务,通过快速赔付缓解客户就医资金压力。截至2020年底,“重疾慰问先赔”服务从申请到结案最快用时仅23分钟,真正体现了“重疾先赔、治病无忧”的温情服务。

在重大突发事件面前,新华保险快速响应,主动理赔,体现了大型险企的责任担当。截至2020年底,新华保险累计启动重大突发应急响应1223起,主动识别客户1266人,赔付503人,给付赔款超过3700万元。

2020年伊始,面对突如其来

的新冠疫情,新华保险“服务不中断、效率不打折”。理赔人员24小时值守,协助客户理赔办理。全面实施涉及产品、业务、服务的多项保障举措,2020年完成新冠肺炎相关理赔115件,赔付超过1200万元。这些沉甸甸的数字,彰显了新华保险的服务信念与实践。

专业团队,品质服务

“为客户寻找赔付的理由”是新华保险的理赔理念。诠释这一温暖理念靠的是新华保险拥有的一支高素质、经验丰富的理赔团队。为了不断提升理赔服务的品质,新华保险联合国际知名的再保险公司,加强对两核人员的专业培训,从专业技能到服务标准全面塑造两核专家团队。

在内塑专业队伍的同时,新华保险通过引入外部专家会诊制度,强化理赔结论的准确性和权

威性,让“为客户寻找赔付的理由”由口号转变为实实在在的服务行动。

通过优质团队打造品质服务,通过创新工具挖掘理赔价值。2016年新华保险在行业首创推出了理赔服务年报,让客户从理赔数据上直观地感受保险的意义与功用,增强对保险保障功能的信任。2018年起新华保险又在业内首推“理赔诚信账单”,第一次将理赔大数据聚焦到每一位营销员身上,客户可以通过账单呈现的服务效果,选择服务优、品质佳的保单服务人员。

科技助力,高效赔付

用科技赋能理赔,是新华保险赋予理赔服务的新命题。近年来,新华保险与外部服务商深度合作,实现与医疗机构的数据直连,支持医疗场景下免单证理赔,真正实现了“让信息多跑路,让客

户少跑腿”的便捷服务。进一步升级服务,实现部分业务出院即赔的直付服务。

为了守护好客户的每一笔保费,让每一笔理赔款都能真实服务于客户,新华保险通过融合大数据、云计算、人工智能等保险科技,建立了智能化反欺诈模型,为理赔筑起科技的防火墙,让理赔更快捷、更安心。在受理前端,采取了人脸识别的身份认证技术,让伪造身份理赔无所遁形。在业务后台,通过各种风控模型监控、预警业务品质。此外,通过引入智能化理赔,替代人员处理,提升理赔效率,截至2020年底,AI理赔自动化率接近50%。5000元以内小额理赔5日结案率超过99%。

新华保险不忘初心,承诺如新,用心守护每一位客户。用责任与担当,引领快优理赔新风尚,开启美好生活新篇章。

通讯员 张继磊

中国人寿
CHINA LIFE

相知多年 值得托付

NCI 新华保险

关爱人生每一天

中国太平
CHINA TAIPING

太平人寿保险有限公司菏泽中心支公司
TAIPING LIFE INSURANCE CO., LTD. HEZE KEY SUB-BRANCH

華夏保險
HUA INSURANCE

华夏人寿保险股份有限公司
菏泽中心支公司

保险消费维权热线
13001790136