

近日,中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿寿险公司”)在厦门举办了“服务国家发展大局 守护人民美好生活 国寿好服务助力构建多样化专业性金融服务体系”调研采访与新闻发布活动。

中国人寿寿险公司始终践行“以人民为中心”的发展思想,以满足人民日益增长的美好生活为落脚点,致力于为5亿多客户提供简捷、品质、温暖的国寿好服务,让客户如沐春风。

晨报记者 白若雪 通讯员 黄菲

数智驱动 好服务守护好生活

厦门国寿助力构建多样化专业性金融服务体系



中国人寿寿险公司在厦门举办调研采访与新闻发布活动。

亮点

理赔背后的速度与温度

理赔服务持续迭代更新,厦门国寿坚持做美好生活的守护者。

2023年9月8日,海沧隧道进岛方向发生重大交通事故。厦门国寿立即成立应急响应专项工作组,根据总公司突发事件应急响应机制,第一时间展开理赔相关工作,简化流程,及时将理赔款送达受益人手中,体现突发事件背后保险的速度与温度。

2023年,厦门国寿赔付总件数超8.37万件,赔付总金额超3.68亿元,日均赔付101.04万元,获赔率高达99.86%,单个客户最高赔付金额达646万元。其中,重大疾病赔付件数1806件,重疾赔付金额1.26亿元。作为国寿理赔服务的一张名片,“重疾一日赔”全年受理案件1032件,赔付金额超7799万元。在理赔时效方面,从客户提出理赔申请到公司赔付完成,平均时效为1.25天,其中3000元以下的个人医疗险案件的理赔时效仅为0.03天。

胸怀“国之大者”,厚植为民情怀。未来,厦门国寿将加强技术创新和服务措施改进,持续提供更优质的产品和服务方案,在“服务国家发展大局 守护人民美好生活”的赶考之路上书写崭新答卷。

运营服务能力不断迭代升级

“国寿好服务”是怎么炼成的?新闻发布活动中,中国人寿寿险公司流程与运营部总经理吴雁萍介绍:“我们坚持走模式先进、体系完备、标准精细、专业精湛、数智驱动运营发展之路,历经管理方式变革、业务规范变革、作业方式

变革、服务方式变革、系统变革和流程变革等六大变革,实现了公司运营服务能力迭代升级、自我超越。”

中国人寿寿险公司在客户服务上深耕细作、不断迭代,持续扩展服务的内涵外延,用心打造简

捷、品质、温暖的国寿好服务。

据了解,自2021年起,中国人寿寿险公司服务质量监管评价稳定在行业第一梯队,理赔时效、获赔率、结案率等指标均处于行业前列,第三方调查客户好评度连续四年保持高位。

为“爱心厦门”建设贡献力量

“我预订了一个纪念像章,限量版的,很难买的,要赶紧下定金。”2023年5月,一名抗战老兵来到保险公司柜面,要求办理保单借款10万元。这一幕发生在中国人寿寿险厦门市分公司客户服务中心。交谈中,柜面服务人员敏锐地察觉到其中潜藏的金融诈骗风险因素。经过大家的耐心劝说和防骗知识普及,老人最终撤回借款

申请。事后,这名抗战老兵留言道谢。

中国人寿寿险厦门市分公司(以下简称厦门国寿)除了在日常工作中切实履行消费者权益保护职责,持续扩大消保教育宣传影响力外,还积极走进社区,开展形式多样的宣传教育。

厦门国寿与湖里区金林社区、翔安区友民社区共建金融消保驿

站,将消保工作融入“近邻党建”工作中。而这只是厦门国寿打造“国寿好服务”的一个缩影。

近年来,厦门国寿始终高度关注保险消费者切身体验和合法权益,及时响应客户诉求、解决客户痛点,确保群众的保险服务需求及时得到满足,助力“两高两化”城市建设和“爱心厦门”建设。

持续优化服务渠道和触点

线上一键直达,线下就在身边。厦门国寿的综合化服务渠道为客户提供了极大的便利。

厦门国寿大力推广寿险App、95519客户服务专线、官方微信公众号等线上服务渠道和服务触点。95519客户服务专线独具特色的闽南话方言服务拉近了

与市民间的距离,提高了服务的精准度。此外,厦门国寿全力做好“空中客服”远程视频服务,打通线上服务“最后一公里”。

除了服务内容,厦门国寿采取有力措施,提升各环节服务时效,大力推广理赔直付和“重疾一日赔”。厦门国寿还将厦门弘爱医院

等专业水平高、市民口碑好的机构增设为定点医院,满足客户就医及保险理赔诉求。

厦门国寿积极、务实、有效地开展消费者权益保护工作,得到了客户的认可。厦门国寿在2022年消保评价中获评“二级A”,在厦门的寿险公司中排名第一。



国寿好服务 简捷 品质 温暖