

中国人寿加强科技创新

提升服务体验 提高服务效率

本报讯(通讯员刘辉)日前,在中国质量万里行促进会举办的领跑企业评选活动中,中国人寿凭借卓越服务被授予“领跑企业”荣誉称号。自2009年以来,中国人寿已连续11年荣获万里行机构评选的“服务质量先进企业(单位)”“服务质量创新”“五星级中国服务之星”“诚信服务突出贡献”等服务奖项。

服务模式更智能

中国人寿以科技创新赋能,创新推出“空中客服”,及时

应对疫情期间的线上业务办理需求,客户足不出户即可远程视频连线柜面办理业务。大力推广移动理赔服务,通过嵌入OCR技术、智能问答机器人、智能引导交互上传资料等功能,为客户提供随时随地的移动理赔服务。该公司不断丰富线上服务项目,2020年在寿险App上新增上线保单复效、客户资料变更等15项保全自助服务,累计上线23项保单自助服务,实现了高频服务项目的全覆盖,支持99%的保单服务在线上自助办理。

服务速度更高效

中国人寿推出“保单一点通”查询功能,实现“一键汇保单、一键知权益、一键查转办”,帮助客户清楚明白办业务。该公司全面构建理赔直付服务体系,依托互联网科技发展和大数据应用,积极与医保、医疗机构和第三方数据公司等单位合作,实现了“免申请资料”快速理赔,累计为900余万人次提供了高品质直付服务。部分地区治疗结束即可赔款并直接抵扣医疗费用,实现“零时效”理赔

服务。率先实现联络中心话务与坐席资源全国调度,95519从需求响应到成功调度接通最快仅需10分钟,全面提升自然灾害、市政灾害应对能力。

服务体验更温暖

“重疾一日赔”为申请重大疾病赔付且符合条件的客户提供一个工作日内完成理赔处理的全新、快速理赔服务,目前已为超过22.5万名客户提供该项服务。该公司积极优化老年客户办事渠道,柜面为老年客户提供优先叫号、免排队的服务通

道;95519增设长者关爱通道,老年客户拨通电话后直接转入人工坐席。寿险App推出空中客服和服务预约功能,智能语音服务、销售人员代办服务及非实时预约销售功能。该公司还陆续推出了“国寿客户节”“国寿小画家”“国寿700健行”“悦己生活”等线上线下增值服务,丰富客户生活体验。

中国人寿坚持以客户为中心,强化科技创新与赋能,为广大客户提供“简捷、品质、温暖”的保险服务,推进客户服务工作迈向更高质量的发展新阶段。

行业动态

省、石家庄市保协掀起党史学习热潮

本报讯(通讯员王叶)为庆祝建党100周年,引导广大党员更好地学习党史知识,4月9日,河北省、石家庄市保险行业协会联合党支部组织全体党员及秘书处员工集中观看纪录片《党史故事100讲》(第1-2讲),掀起党史学习热潮。

《党史故事100讲》从一个个历史大事中重温中国共产党传奇的建党历程,以党的重大事件为线索,以不同时期的典型事例、历史人物、精彩故事为主线,全景式回顾党的伟大历程和辉煌成就。通过本次党史纪录片学习,大家深入了解了党的发展历程,一致表示将铭记历史,进一步增强宗旨意识,弘扬“红船精神”,传承初心使命,在日常工作中敢于挑重担,迎难而上,以饱满的热情和十分的努力投入到本职工作中去。

联合党支部将把党史学习教育贯穿全年始终,定期组织观看《党史故事100讲》纪录片,开展实地党史专题教育活动,为党员购买《论中国共产党历史》和《中国共产党历史通识课》书籍,共同研学党史,联动读书,以硬责任硬作风确保党史学习教育取得过硬成效,教育引导党员群众真正把党史蕴含的经验和智慧转化为强大动力和行动,以优异成绩迎接建党100周年。

新华保险组织开展党史学习教育活动



本报讯(通讯员韩玉叶)为汲取精神力量,弘扬西柏坡精神,4月7日,新华保险河北分公司组织银保与团险序列的党员干部群众,赴平山县西柏坡纪念馆,开展党史学习教育活动。

在西柏坡纪念馆,大家认真观看展览,回顾党的历史,深切缅怀老一辈无产阶级革命家的丰功伟绩,重温新中国从这里走向胜利的光辉历程。

通过此次党史学习教育,全体与会同志对党史的学习有了新的认识。大家纷纷表示,要深入学习西柏坡精神,继续发扬谦虚谨慎、不骄不躁、艰苦奋斗的工作作风,积极进取,奋发图强,为公司高质量发展贡献力量。

中银保险召开“开门红”总结表彰会

本报讯(通讯员郎文娟)为更好地总结2021年“开门红”经营管理工作,4月12日,中银保险河北分公司召开会议,对于2021年“开门红”先进集体和先进个人进行表彰。

会议通报了2021年“开门红”业务竞赛及“6+1”机制激励约束情况,2021年“开门红”先进集体和先进个人的评选结果,并为荣获“开门红”的11家先进集体、30名先进个人分别颁发了奖牌和证书。

“开门红”先进集体和优秀综合客户经理分别派出代表,交流介绍了在“开门红”期间克服疫情影响,主动作为、高效联动、精准营销的经验和做法。

中银保险河北分公司总经理部瑞峰表示,1月份河北分公司面对突如其来的疫情,全辖干部员工共克时艰,在分公司党委的正确领导下,居家防疫和“开门红”发展两手抓,远程办公和线上营销两不误,确保了疫情防控和业务发展的双丰收,圆满完成了首季“开门红”目标。希望全辖员工以先进典型为榜样,增强奉献担当的责任意识,圆满实现全经营发展目标。

合众人寿开展消防安全知识培训

本报讯(通讯员宋春兵)目前,随着气温攀升,进入春季火灾高发期,合众人寿河北分公司为提高员工防火安全管理水平,增强全体员工的消防安全意识,在4月12日开展了消防知识培训及消防逃生演练活动。

本次培训主要围绕消防器材的使用、疏散逃生时的姿势方法等,为参训职工进行系统讲解,同时模拟火情发生,从报警和人员疏散、组织灭火力量用消防器材灭火等内容做了现场演练。

通过开展此次消防培训及演习,该公司员工掌握了正确使用灭火器以及逃生的方法,进一步提高了员工的安全消防意识和火灾自救技能,锻炼了面对突发事件的应变能力,达到了预期效果。

衡水富德生命上门服务解难题

本报讯(通讯员黄东滨)周先生在衡水饶阳经营一家小型私企,事业小有成就。今年3月初,周先生急需一笔周转资金,在一筹莫展之际想到了2018年曾在富德生命人寿衡水中支投保了两份金额较高的保险。

3月16日,周先生致电富德生命人寿衡水中支,要求做保单抵押贷款。根据规定,大额贷款需要客户本人到中支柜面办理。忙碌的周先生实在分身乏术。应客户请求,3月17日一早,衡水富德生命人寿的服务人员在恶劣的天气条件下,驱车2个多小时,到达客户单位,为其办理了贷款手续,解决了客户的燃眉之急。

“以人为本、以客为尊”是富德生命人寿遵循的服务理念,为客户着想、解客户所忧,让每一位客户的消费需求都能得到最大化地满足,是该公司全体员工的共同追求。

太平财险举办健康知识讲座

本报讯(通讯员王希)为贯彻全国卫生健康大会精神,推进健康河北建设,同时为缓解广大员工压力,太平财险河北分公司于近日邀请了安全健康教育河北站解云龙,为职工进行健康知识公益讲座。

本次讲座内容包括常态化防疫知识、突发公共卫生事件的应急处理知识、常见职业病的预防及改善知识。本次课程内容丰富实用,在轻松愉快的授课氛围中,全体员工学到了平时接触不到的健康知识,提高了自身心理和身体健康意识,取得了良好的效果。

沧州保险业双管齐下优化服务

本报讯(通讯员刘梦璇 牛建伟)近年来,沧州保险业运用“保险+服务”模式,推动保险从传统经济补偿向风险管理和增值服务升级,双管齐下优化保险服务质效。

提升风险管理服务,助力风险“减量”。沧州保险业积极发挥保险作为风险管理的重要手段,激励并帮助客户降低风险、规避损失,对风险链条的关键环节进行干预,有效发挥保险风险管理作用。如在责任险中,2020年辖内财险公司为385家企业组织安全隐患排查352次,开展安全教育培训161次,提升企业安全管理水平。

整合行业资源,促进服务“延伸”。沧州保险业以服务对象为核心配置服务资源,协调不同服务领域,升级服务,延伸触角,促进保险业从销售驱动向服务驱动转型。在人

河北泰康开拓进取稳健发展

本报讯(通讯员董成旺)4月12日,泰康人寿河北分公司举办了19周年司庆活动。

河北泰康近千名员工通过两则短片,重温一幕幕激动人心的创业发展瞬间,感受泰康战略的强大张力。自从2002年4月12日开启了河北泰康人“国泰民康”的追梦历程,19年来,河北分公司开拓进取,诚信经营,将“买保险就是尊重生命”的理念播种到千万个家庭,让“尊重生命、关爱生命、礼赞生命”的理念深入人心。

作为世界500强企业的地方机构,河北泰康经过19年的稳健发展,累计为30余万人提供就业岗位,各类公益捐赠近150万元,向国家纳税超4.2亿元,累计赔付金



额13.5亿元;近200家服务网点遍布全省各地,近4万名专业的保险精英同心同德,为100多个家庭送去保险保障近8000亿元,为河北社

会和诣稳定与保险行业健康发展作出了应有贡献。

河北泰康总经理宋恩光为司庆致辞,并号召伙伴快乐工作健康生活,热情拥抱长寿

时代的到来。同时把零点精神、抗疫精神和新三年奋斗精神融入血液,不忘初心,追光逐梦,传播保险正能量,再创河北新辉煌。

阳光人寿“智慧眼”让理赔更简单

本报讯(通讯员夏博林)随着大数据、AI、5G移动网络等科学技术与人们生活的深度融合,保险行业也在不断加强科技创新力度,以科技赋能,推动理赔服务线上化、智能化、自动化转型,提升客户的满意度与获得感。

阳光人寿理赔数据显示,2020年,通过“我家阳光”“全能宝”“智慧宝”三款App线上办理理赔案件的占比高达98%以上。在客户习惯于足不出户办理保险业务的同时,线上服务上传影像图片不清

晰,不规范;申请、诊疗等相关信息对于人工录入依赖度较高;时效受制于人力或客观因素的影响等等,不足之处随之显现。为了给客户提供更加极致的理赔体验,阳光人寿行业首创理赔“智慧眼”服务,全面升级智能识别技术。“智慧眼”深入应用OCR光学字符识别技术,集图片分类、图片分割、自动归类、清晰度检测、原件复印件识别、文本内容识别、智能校验于一身,并率先将功能集成在App中,有效平衡了理赔流程简化、提升时效

与风险把控之间的关系。通过理赔“智慧眼”,系统可自动毫秒级识别并检测图片是否符合上传要求,在客户提交理赔材料的照片拍摄环节即时给出提示反馈,引导客户对不规范的照片重新拍摄,避免后续受理环节因照片不清晰、不完整而再次补拍上传的麻烦,更省时、省心、省力。

通过深入应用OCR技术,系统后台自动完成信息的复核、识别病历诊断等功能,极大提升了理赔服务体验。自2020年5月上线以来,“智慧

眼”自动识别出院诊断6万余件,准确率达96%以上,身份证及银行卡的识别准确率达到95%以上,极大地缩短了客户等待时间,提升了理赔效率。

2020年底,阳光人寿理赔“智慧眼”项目申请发明专利,2021年2月5日收到国家知识产权局签发的《发明专利申请公布及进入实质审查阶段通知书》。目前,“智慧眼”技术已在团险微信理赔、新契约投保环节推广应用,使更多客户动手手指便可享受方便、快捷、安全、高效的专业服务。

服务地方经济·银保监在行动

身险中,寿险公司延伸服务,结合实体养老产业,构建医养结合型养老项目,服务高端人群,打造养老生态圈。

邢台农合机构全力服务“三农”

本报讯(通讯员王彦飞)邢台辖内农合机构始终牢固树立扎根本土、服务“三农”的定位,坚决落实决战脱贫攻坚政策部署,不断拓展金融扶贫的广度和深度。

严格落实扶贫小额信贷政策,确保应贷尽贷。准确把握扶贫小额信贷政策要点,严格落实好扶贫小额信贷分片包干责任制,确保做到扶贫小额信贷“三个全覆盖”,严格使用扶贫小额信贷“致富宝”专属产品,做到“五个不能”,严禁“户贷企用”。截至去年12月末,全辖发放扶贫小额贷款2280户,金额9251万元,获贷率100%。用足用好国家政策,精准开展产业扶贫。积极运用国家扶贫政策,创新开展

“扶贫再贷款+扶贫企业+建档立卡贫困户”模式,将扶贫再贷款全部用于发放贫困县域产业扶贫贷款,充分发挥产业辐射带动作用,加大对扶贫龙头企业、农村合作社等市场主体的信贷支持,最大限度降低企业和农户的融资成本。截至去年12月末,发放省市县扶贫龙头企业贷款49笔,5.2亿元,发放扶贫再贷款1787户,贷款余额10亿元。

饶阳联社金融助力春耕备耕

本报讯(通讯员贾蓉蓉)饶阳联社始终将支持春耕备耕作为服务“三农”工作的重要内容,全力保障县域各类涉农主体春季农业生产金融需求。截至目前,饶阳联社涉农贷款余额333198万元,较年初增长12479万元,其中当年投放春耕备耕贷款金额3573万元,占新增贷款的27.51%,有力支持了当地农业生产,为乡村振兴注入了金融活水。

在精准施策上着力,加大信贷投放力度。饶阳联社积极落实乡村振兴战略要求,进一步坚定回归支农本位的决心,把提高涉农贷款作为一项重点工作,以开展“双基”共建农村信用工程为契

机,制定工作方案,强化指标考核,优先配置信贷资源,确保支持春耕备耕生产信贷资金充足。在精准投向上聚力,及时对接信贷需求。针对春耕备耕生产形势紧、资金需求急的实际,对辖内“双基”整村授信建档客户及种粮大户、农资超市、农民合作社等各类农业生产主体跟踪服务,提高贷款投放精准度。在精准服务上发力,扩宽信贷受理渠道。打造“线下+线上”全方位服务模式。线下建立春耕“绿色通道”,在合规经营前提下,对涉及春耕备耕相关农户及企业,优先安排支农信贷资金投放,优化信贷审批流程;线上通过微信预约申请贷款平台,针对有贷款需求的农户,客户经理及时与农户

取得联系办理贷款,保障农户春耕备耕生产经营的融资需求。

衡水银保三步走防范电信网络诈骗

本报讯(通讯员孔菲 刘崇航)为保护人民群众财产安全,衡水银保监局多措并举防范电信网络诈骗。多方合作,齐抓共管。该分局积极与市公安局、中国人民银行衡水市中心支行、市工信局等部门加强合作,建立衡水市防范打击电信网络诈骗联席会议制度,共享信息与数据,形成监管合力;教育宣传,筑牢防线。一方面以分局微信公众号为阵地,及时推送电信网络诈骗的特征、惯用手段、识别技巧等内容,并播放防范电信网络诈骗短视频,以通俗易懂的方式向消费者宣传防范常识。另一方面督导辖内各银行保险机构做好网点宣传工作,通过播放滚动标语、悬挂警示条幅等形式打造线下宣传阵地。