

中国人寿寿险持续提升数字化服务能力

1—9月,寿险App年均月活817万,累计服务1.83亿人次

本报讯(通讯员刘辉)日前,在“数字之光”2021易观之星颁奖盛典上,中国人寿寿险App首次参与评选,获“2021年度卓越数字应用”奖项。作为面向客户的互联网前端应用,中国人寿寿险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。

中国人寿推出“空中客服”服务模式,将服务网点从“线下”搬到“线上”,“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。截至今年10月底,“空中客服”累计上线28项保单自助服务,实现所有高频保单服务全覆盖,受理视频服务申请27.3万人次,办理保全服务11.1万件。

今年2月,中国人寿寿险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。今年4月,寿险App注册用户突破1亿人,到9月底,注册用户数达1.1亿人。今年1—9月,寿险App平均月活人数817万人,累计服务1.83亿人次,已成为中国人寿面向客户的核心服务平台。

聚焦VIP客户需求,今年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,突出展示

VIP客户各项尊享权益。

聚焦老年客户需求,今年7月,该公司推出寿险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。尊老模式字体更大、页面更简洁,整合老年客户关注的健康类服务内容,帮助老年客户树立健康生活理念。中国人寿寿险公司致力于打造场景化服务流程,聚合空中客服、智能客服、服务经理三大服务通路,随时为老年客户提供线上帮助。截至9月底,近74万用户使用寿险App尊老模式

超过391万次。

中国人寿寿险公司紧跟“健康中国”政策,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、“百城热炼”运动短视频大赛活动,累计超2000万人次参与。该公司创新打造“不操心父母”“小小演说家”“艺术云课堂”“博物馆美育”等系列直播课程,超160万客户观看。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。

石家庄新华保险 及时理赔缓解客户压力

本报讯(通讯员胡月欣)石家庄田女士在2019年为自己购买了新华保险多倍保障重大疾病保险,保额16万元;健康无忧重大疾病保险,保额18.5万元。

今年4月田女士不幸被确诊为乳腺癌。她及时找出保单,当日便拨打新华保险客服电话进行报案。

接到报案后,新华保险公司一方面协助客户及时准备相关资料,一方面迅速展开了调查工作。田女士治疗出院后,即刻提交了理赔资料,仅一天时间便收到新华保险石家庄中支支付的46万元理赔款。理赔款及时缓解了田女士及家人的心理负担和经济负担,如今田女士在得到治疗后逐渐恢复健康。

泰康医生 在线问诊获赞

本报讯(通讯员董成旺)邯郸谢先生是泰康的忠实客户,先后于2016年、2018年投保泰康健康百万B款重大疾病保险、泰康全能保2017重大疾病保险以及健康尊享2021等险种。

今年10月23日,谢先生感觉胸部不适,以为劳累所致未在意,妻子想起来手机泰康医生可以视频问诊,抱着试试看的态度接通了泰康医生。

医生根据客户描述症状建议立即做心电图检查,如无问题再去其他部位检查。客户听从医生建议立即前往就近医院做心电图,结果诊断为急性心肌梗死,随即转往市级医院治疗。客户病情稳定后,家属于10月25日向泰康公司报案。邯郸中支理赔人员通过手机协助提交理赔并开通重疾先赔,10月26日快速结案,重疾保险金145980元于结案当日实时到账。

客户家属由衷感慨,如果不是泰康医生在线问诊及时正确的医疗指导,后果不堪设想,可以说是泰康挽救了客户的生命。而且患病后13个小时仅抢救费已花去16000元,面对后续高额的治疗费用,泰康这笔理赔如雪中送炭,解了燃眉之急。谢先生特意委托亲属将一面写有“风险无情泰康有爱,重疾绿色通道暖心”的锦旗赠送给泰康邯郸中支以表感谢。

同方全球人寿开展“宋庆龄爱心书库”公益回访活动 送人图书 手有余香

本报讯(通讯员李美玲)11月12日,同方全球人寿河北分公司合志90后俱乐部志愿者一行来到公益项目“宋庆龄爱心书库”所在地平山县康庄小学开展公益回访活动。

据了解,“宋庆龄爱心书库”是由上海宋庆龄基金会2006年发起设立的儿童文化项目。同方全球人寿于2016年与宋庆龄基金会达成合作,先后在北京、上海、山东等全国各地落实“宋庆龄爱心书库”项目。自2018年爱心书库图书馆落地至今,同方全球人寿河北分公司每年对该校师生进行回访。本次回访,志愿者们带着总公司全体同仁及社会爱心人士的爱,为师生们送去了生活防疫物资及图书,并对学生进行家访,捐赠助学金和生活用品。

为丰富“宋庆龄爱心书库”馆藏图书,在回访活动前



期,同方全球人寿河北分公司在各地市举办多场次公益捐书活动,面向员工、客户和网友,共募集500余本优质少儿书籍。公司还特地为学

生们准备了定制保温杯、文具套装等,用爱温暖这个冬日,同时捐赠了1000只口罩、消毒剂和手消毒液,积极为师生撑起健康“保护伞”。在了解到该校有困难学生亟待社会帮助后,该公司对其进行了家访,并捐赠助学金和生活学习物资。

多年来,同方全球人寿河北分公司与康庄小学师生建立起深厚友谊。2018年,同方全球人寿“宋庆龄爱心书库”项目落地平山县康庄小学,将象征着爱的种子播撒到了燕赵大地上;2019年组织“世界那么大,我想带你去看看”活动,带领孩子们走出大山,开阔了眼界,并组织

图书募捐与支教活动,增进了孩子们对课堂之外知识的了解;2020年“我是健康小赢家”回访活动,关注师生健康和学生成长问题,送去了体检、防疫课及物资,让师生学会用专业的知识保护自己的健康。

“我给你一本书,我送你一颗糖,这是我们彼此拥有的最好礼物。”当孩子们接过书本,把最珍贵的糖果送给志愿者的时候,每一声谢谢是那么的质朴纯真。今后,同方全球人寿河北分公司的公益之舟仍将继续扬帆远航,凝聚社会各界更多爱心力量,奉行保险扶贫宗旨,坚持筑梦公益事业。

新版“冀惠保”保障再升级

本报讯(通讯员郑璐)11月15日,“冀惠保”2021版产品上市发布会在石家庄举行。人保财险河北省分公司向石家庄市第五人民医院全体医护人员捐赠了团体保单,并与石家庄市北翟营实业有限公司、石家庄宝和汽车销售服务有限公司签署了团体保单现场认购协议。

“冀惠保”是一款普惠型补

充医疗保险,专为河北地区定制。“冀惠保”2020版在去年上市后,受到了广泛肯定。在此基础上,2021版对保障进行了全面升级。凡是河北基本医保的参保人员,不限年龄、不限职业、不限户籍、无论职工还是居民,每人年缴费仅需79元,即可获得一年最高300万元的健康保险保障,住院医疗费额的赔

付范围涵盖了基本医疗目录内和自费部分,还提供了特定药品医疗费用保障,是群众健康保障计划的有效补充。

人保财险河北省分公司党委书记、总经理张巍表示,“冀惠保”是积极践行服务健康养老事业,助力河北多层次社会保障建设的一个重要探索实践。该产品针对性

强、性价比高、保障范围广、承保门槛低,具有很强的普惠性,能够有效缓解大众“看病难、看病贵”和“因病致贫、因病返贫”的问题。

立足“让人们拥有更多的阳光”的企业使命,阳光保险将秉持保险初心,持续推动标准建设不断完善、服务水平不断提升,为保险业高质量发展贡献力量。

阳光保险打造标准化客户服务体系

本报讯(通讯员夏博林)11月18日,中国保险行业协会发布《保险公司客户服务中心基本要求》标准,该标准由阳光保险集团牵头起草,基于保险业务的特点和客户服务中心工作的实际需求,对保险行业客户服务中心的建设要求、服务规范、风险管控等内容进行了规定。

阳光保险将“一切为了客户”作为核心价值追求,在企

业内部持续进行标准化工作建设,形成了完善的标准化客户服务体系。该标准的发布正是阳光保险多年客户服务工作经验及标准化工作建设成果的集中体现。

历时两年时间,阳光保险通过充分、深入调研保险行业客户服务中心的服务模式和特点,召开多次专家论证和研讨会,收集吸收了行业几百条意见,数易其稿,最终完成

了该标准的制定工作。

随着我国保险业快速发展,保险消费者对于客户服务提出了更高的要求。科学技术的不断发展,也给传统运营模式带来新的发展机遇和挑战。该标准在规范客户服务体系建设要求和服务标准的同时,融入了智能客服、视频客服等新服务模式的内容,给保险业客户服务中心的规范发展和未来方向,提供统一的

参考依据和前瞻性建设指导。标准从战略定位、职场要求、人员管理、运营管理、系统和风险控制等维度,全面细致地规定了客户服务中心的各项指标要求,填补了保险行业客户服务中心相关标准的空白。

该标准的发布实施,将进一步推动行业客户服务中心的规范发展,提升管理水平,为消费者提供优质服务体验,

更好地体现服务桥梁的价值;有利于保险企业之间的对标,对其他行业客户服务中心的跨界融合提供了依据,活跃客户服务领域的交流沟通,引导行业的客户服务正向发展。

阳光保险将秉持保险初心,持续推动标准建设不断完善、服务水平不断提升,为保险业高质量发展贡献力量。

省保协培训民法典 引导保险行业合规经营

本报讯(通讯员韩丽丽)民法典颁布实施对保险行业营销、理赔、合规等经营管理工作带来了全新挑战和重大发展机遇,为进一步推动行业合规经营和高质量发展,11月5日,河北省保险行业协会举办了民法典对保险业的影响专题网络培训,各会员单位及分支机构相关岗位约1.4万人次参加培训。

本次培训特邀中国法学会民法研究会《中华人民共和国民法典》合同编草案专家组成员、中国人民大学法学院经济法学系主任林承锋教授授课。培训课程以民法典的中国特色为切入点,就民法典与保险业的发展契机、保单格式条款的变化、侵权责任与保险的关系、民法典与保险及财富的传承等内容进行系统讲解,深刻阐释以人民为中心的思想理念。

培训全程获得2.17万次点赞,1500余人次评论互动。与会人员普遍反映,本次培训主题鲜明,贴近现实,对于引导保险行业合规经营和创新发展,具有现实指导意义。

太平人寿获评年度 优秀创新能力保险公司

本报讯(通讯员朱晓娟)11月11日,由思维财经和投资者网主办、中制智库学术支持的2021年投资者年会暨金桥奖颁奖盛典在上海举行。经思维财经和投资者网联合业内专家,综合考量企业在过去一年里取得的成就、投资价值、创新能力和社会责任四个维度,太平人寿获评2021金桥奖“年度优秀创新能力保险公司”。

2021年,太平人寿持续通过增强创新这个引领发展的第一动力,为保险高质量发展赋能。太平人寿以集团公司“央企情怀、客户至上、创新引领、价值导向”的发展要求为核心,始终围绕价值创造,坚定创新发展不动摇,加快探索步伐,加速推动公司业务从“全流程线上化”迈向“数字化+AI赋能”转型,通过科技创新提升高质量发展水平。

太平财险黄骅支公司开业

本报讯(通讯员王希)11月12日,太平财产保险有限公司黄骅支公司举行开业庆典仪式。太平财险沧州中支总经理侯王伟、各部门相关负责人以及同业保险公司、矿石港务集团、黄骅海事律师事务所以及与之业务相关联的各界负责人出席了庆典仪式。

太平财险黄骅支公司开业,将对推动黄骅保险业发展,充分发挥保险保障功能,更好地服务地方经济和人民群众保险需求起到重要的促进作用。黄骅支公司将不断完善机构基础管理,加强销售队伍建设,提升保险服务品质,全面扩大太平品牌在黄骅区域的影响力。

太平财险黄骅支公司将与时俱进、锐意进取,积极服务国家战略和民生保障,为打造“坚持价值成长的专业化财产保险公司”作出应有的贡献。

中银保险提升组织活力 推动转型发展

本报讯(通讯员郑文娟)为扎实推动组织转型发展,同时有效促进员工成长,中银保险河北分公司组织全体员工召开“我们一起行动 推进转型发展”主题座谈会。

中银保险河北分公司党委书记、总经理部瑞峰结合公司发展现状,要求各级机构根据自身工作特点制定转型发展可行性方案,由部门主管监督落实。通过多项举措提高员工素质与组织活力,以高素质员工建设助力企业转型发展。同时,充分发挥党支部的组织能力和带头作用,积极促进“转型发展”这一中心工作。

英大人寿河北分公司 组织开展“敬老月”活动



本报讯(通讯员姚石猛)为弘扬中华民族尊老、爱老、敬老的传统美德,近日,英大人寿衡水中支积极响应全国老龄委号召,深入开展2021年“敬老月”活动。

该公司共产党员服务队前往托福养老院,看望了在这里生活的13位老人,并同他们亲切交谈,询问了他们的生活、身体状况,并为老人们带来了牛奶、面包等食品。

英大人寿河北分公司持续践行“让生活更美好、让家庭更幸福、让社会更和谐”的公司使命,在业务发展的同时积极履行企业责任,努力提升客户服务感知度。通过此次“我为群众办实事”实践活动,积极践行了公司使命,进一步提升了该公司品牌形象。