

中国人寿智慧服务驶入快车道

本报记者 任萌

昨日,记者从中国人寿许昌分公司了解到,中国人寿在2019年客户节上发布了智能在线客服机器人e小宝、智测身价、AI健康等智慧服务升级产品。这些智慧服务升级产品发布一个多月来,受到了客户的广泛好评。

客户张先生提起中国人寿许昌分公司的智慧服务满口称赞:“刷脸就能买保险,通过寿险App就能查保单,有疑问随时找e小宝,回答超快,真是太方便了。我自己拿着手机就能给家人测血压、心率,掌握全家人的健康状况,既安心又放心。”在张先生看来,这种全流程自助快捷服务十分贴心,客户再也不用因为一点儿问题就去网点或者打电话找业务员了。随着中国人寿的智慧服务驶入快车道,张先生的体验只是众多客户日常体验的一个缩影。

以“智”承保 突破时空限制

记者在中国人寿许昌分公司发现,这里提供全流程无纸化投保服务。客户投保不需要纸质,通过在线扫、拍、抄、签等几个简单步骤,在几分钟内即可完成整个投保流程;同时,突破时间与空间的限制,打造空中投保服务模式,无论客户身处何地,均可实现快速投保。全流程无纸化投保服务引入了最新的人脸识别、电子签名等技术,在快捷投保的同时有效保障客户的利益。这种无纸化服务也彰显了中国人寿的绿色环保经营理念:送客户一份保障,还世界一片绿色。

以“智”互动 提升服务品质

中国人寿先行一步,在智能互

动服务上进行前瞻性布局,从大处着眼、小处着手,以科技、数据驱动,从人工被动等待客户来电的传统服务逐步演进为移动远程、随时唤起、双向持续、人机协同的新型互动服务,随时随地将客户与服务平台连接。多媒体客户联络中心迭代智能在线客服机器人e小宝服务速度加快,成为客户口袋里的智慧保险专家,当前日均服务超4万次,能听会说话,更智慧,更博学通识,精通产品信息、服务指南等,拥有25万条知识库储备,每秒接待能力相当于1.8万名座席人员同时在线,承载能力更强,服务品质更高。

以“智”联动 融通更多服务

中国人寿聚焦高效、便捷的理赔服务,构建全流程智能化理赔模式。2019年上半年,中国人寿实现

全流程智能化处理的案件约423万件,占全部理赔案件的53%。同时,为保证客户信息及资金安全,中国人寿与公安部公民网络身份识别系统直连,升级寿险App客户身份认证服务,客户通过刷脸就能认证身份,办理借款、养老金等资金给付业务,快捷方便又安全。

以“智”乐享 构建更好生活

为了更便捷、更智慧地服务客户,中国人寿率先推出了AI健康服务App,客户可远程坐享云端名医,400位名医讲视频、3万条医疗知识随时享有,通过手机摄像头即可测心率、血氧、血液黏稠度。同时,中国人寿积极打造“科技+保险+健康”生态圈,让大众可以享受多元、智能、精准的健康生活服务。此外,中国人寿总公司持续建设“国寿大

健康”平台,通过整合线下优质健康服务资源,已上线健康教育类、健康咨询类、辅助就医类等数十个健康服务项目,向客户提供更多保单以外的健康关怀服务。

以“智”懂你 实现更准推荐

中国人寿升级“智测身价”服务,应用大数据、深度学习等,为客户及其家人提供寿险、重疾、意外、医疗、养老等掌上保障自测服务,“千人千面”量身推荐匹配保险产品。

中国人寿许昌分公司负责人告诉记者,进入2019年,中国人寿新技术应用速度加快,不断创新迭代流程、产品、场景,不断升级智慧服务产品,在发展智慧服务、建设智能生态道路上,中国人寿一直“慧”做,只为带给客户高效率、有温度、超预期的线上服务。



构筑全方位保障体系 意外身故获赔超900万元

日前,中信保诚人寿在北京某交通事故中赔付客户973万元,入选“2018年度人身险十大典型理赔案例”。

2018年8月1日晚,某大型企业部门经理王先生驾车遭遇交通事故,不幸身故。中信保诚人寿接到报案后,及时整理了王先生投保的所有保单的基本信息,并据此整理了可能涉及理赔的险种及保额,初步估算赔付额超过900万元。

据悉,2007年,王先生在中信保诚人寿购买了第一份保险。在随后的10年间,王先生先后购买了9份保险,兼顾身故、健康、意外和资产传承,为自己和孩子构筑了全方位的保障体系。

由于事前介入早,理赔资料齐备,中信保诚人寿在收到理赔申请后仅用10天就完成了审核批复,将共计973万余元的保险理赔金及时送到了王先生家属手中,同时豁免了相关保单未缴纳的保费23.6万元,并继续为王先生的家人提供保险保障。

专家表示,保费豁免是指投保人或被保险人遇到某些特定情况(如身故、全残、重疾、轻症等),经保险公司批准,投保人可以有保费豁免,但保险合同仍然有效。保费豁免是保险人性化的一项功能。

根据北京保险行业协会2018年发布的十大典型理赔案,2017年北京就曾曾有消费者因被医院诊断为甲状腺乳头状癌,获赔656万元,豁免保费258.43万元。(宗和)

暴雨来袭 涉水险为爱车保平安

本报讯(记者任萌)炎炎夏日,人们总会遇到一些暴雨天气。暴雨天行车,车子突然熄火该怎么办?面对积水道路,车辆该如何前行?近日,记者就此问题采访了平安财险许昌中心支公司相关负责人张高远。他告诉记者,为应对暴雨等极端天气,广大车主可以为爱车购买一份涉水险。

涉水险,也叫发动机涉水损失险。投保涉水险后,机动车在使用过程中,因发动机进水导致的发动机直接损毁可以得到赔偿。那么,哪些情况会影响涉水险理赔呢?张高远告诉记者,熄火后二次点火、未给车辆及时年检、积水不明时涉水行驶等情况需引起车主重点关注。

切忌熄火后再次启动车辆。很多车主在涉水行驶过程中发现发动机熄火时会下意识地进行二次启动,殊不知就是这个动作可能会让保险公司拒赔,因为进行二次启动后发动机基本上都会进水,大量进水后发动机内的压力会发生巨大变化,造成发动机内的部件变形受损,致使损失加大。

记得给车辆及时年检。那些未年检的车主要注意了,如果恰巧在这段时间内出险,那么保险公司是不会给予赔偿的,因为保险条款中明确规定了保险合同只对合格、合法车辆生效。所以,车主朋友一定要留意自己车辆的年检时间,以免因超期影响保险赔付。

水位超过轮胎的1/2处不宜涉水。车主应尽量选择在积水较深路面上涉水行驶,当遇到积水深浅不明的情况时,最好探明情况再继续行驶。如果机动车停在地势低洼的地下车库,在发现爱车被水淹后,正确的做法是确保个人安全并等待救援,如果条件许可也可以把车推到安全地带。



新华保险许昌中心支公司

举办“书送爱心 放飞梦想”公益活动

本报讯(记者侯力强/图)近日,新华保险许昌中心支公司举办了“书送爱心 放飞梦想”公益活动,该公司工作人员与多名客户积极参与。

据悉,此次活动旨在弘扬中华民族传统美德,让更多渴望阅读的孩子拥有丰富的图书资料,也为那些热心公益事业的有识之士提供奉献爱心的平台。

该公司工作人员踊跃参与,将一本本适合中小学生学习、健康向上、知识性强的图书捐赠给需要的孩子。大家纷纷在书籍的扉页写下赠言、感想和寄语。该公司一名工作人员组织自己的客户,带着20多个小朋友参与了本次活动,现场捐赠图书60余本。

新华保险许昌中心支公司共有124人参加了本次“书送爱心 放飞梦想”公益活动,累计捐赠图书376本,充分展现了充满爱心和凝聚力的团队精神,也为贫困乡村的孩子架起了一道了解外面世界的桥梁。



公益活动现场

孩子接种疫苗也可以买保险

人保财险许昌市分公司签出首单疫苗接种保险

本报讯(记者朱占华)昨日,记者从人保财险许昌市分公司获悉,7月26日,该公司成功签出首单疫苗接种预防接种损害责任险。据该公司负责人于海鹏介绍,疫苗接种保险是一款能够实现三方共赢的惠民险种,在符合规定预防接种单位接种疫苗的孩子家长可以自愿购买。

众所周知,疫苗接种是预防传染病最有效、最经济、最方便的手段。虽然疫苗接种安全有效,但在大规模的人群接种中,与其他药品一样,个别接种后出现不良反应无法完全避免。在此情况下,

商业疫苗接种保险逐渐进入公众视野。据悉,疫苗接种保险是一款能够实现三方共赢的惠民险种:增加了预防接种保障体系的层次,惠及社会;对疾病控制中心而言,可以有效化解有关接种疫苗的纠纷,保障医务人员正常工作,同时有助于打消家长顾虑,提高接种率;对于接种疫苗的孩子家长来说,可以使孩子获得足额保障,有效抵御疫苗接种风险。

于海鹏说:“零至6岁的儿童可以投保接种的全部第一类疫苗和第二类疫苗,期限为其年龄与6的差龄年数;6至

13岁的儿童仅可投保按照国家免疫规划补种规定应接种的第一类疫苗,保险期限为一年。在保险期间内,受种者在接种单位接种第一类疫苗或保险单上载明的第二类疫苗后产生损害,造成死亡、残疾或支出医疗费用,经法定调查、诊断及鉴定程序认定为预防接种异常反应的,保险人按照本合同约定负责赔偿医疗费、住院津贴、伙食补助、误工费、交通费以及残疾辅助器具费等。”

如果你想了解更多疫苗接种保险的有关事项,可以到人保财险许昌市分公司咨询。

太平洋寿险许昌中心支公司 组织员工参加演讲比赛

本报讯(记者侯力强)8月2日下午,由市委宣传部、市文明办共同举办的“文明服务我出彩 群众满意在窗口”主题演讲比赛在许昌广播电视台演播厅举行。太平洋寿险许昌中心支公司积极组织员工参赛,展示了良好的企业形象。

比赛期间,太平洋寿险许昌中心支公司员工李璐焯以《此心换彼心,服务我先行》为题,结合工作实际,从不同层面、不同角度向大家介绍了保险行业文明服务的点滴故事,感动了在场的每一位评委和观众,受到了相关部门领导的高度赞扬。

据悉,太平洋寿险依托集团优势,积极打造专业化、高品质的服务品牌,不断完善全国统一的电话服务系统和“急难救助服务计划”,认真履行保险责任,切实保障被保险人利益,充分发挥了保险的经济补偿、资金融通和社会管理功能。

太平洋寿险许昌中心支公司负责人表示,他们将不忘初心,牢记使命,不断提升专业水平,提高客户满意度,为保险行业发展添砖加瓦。

富德生命人寿许昌中心支公司 举办亲子教育讲座

本报讯(记者朱占华/图)8月3日,富德生命人寿许昌中心支公司在许昌军转大酒店举办了“富韵风华,德伴同行”第十三届客户节亲子教育讲座。该公司邀请知名心理咨询师、国际家庭教育指导师杨婧雨为到场的200多位嘉宾作了以“如何跟孩子高效沟通”为主题的亲子教育讲座。

此次亲子教育讲座旨在帮助家长树立正确的教育理念,了解如何才能更好地和孩子沟通、交流,增进亲子关系。两个多小时的亲子教育讲座结束后,大家纷纷表示受益匪浅。

富德生命人寿许昌中心支公司负责人说:“此次活动进一步提升了客户服务体验,增强了公司的品牌影响力,让‘心手相连,生命有爱’的客户经营理念深入人心。本次亲子教育讲座聚焦儿童成长与文化传承,我们还围绕儿童成长、家长陪伴开展了一系列线上、线下活动,旨在传递富德人寿与客户共同成长的温暖情谊,传承传统美德,弘扬民族精神。”



讲座现场

中华保险暖人心 快速理赔显诚信

本报讯(记者侯力强/图)8月1日,中华保险襄城县支公司收到了襄城县新源城市公共交通有限公司(以下简称新源公司)送来的印有“中华保险暖人心,快速理赔显诚信”字样的锦旗,新源公司对该公司高效的理赔服务表示高度赞赏和感谢。

新源公司的所有车辆于2017年统一由中华保险襄城县支公司承保。自承保以来,本着客户至上、服务先行的原则,中华保险襄城县支公司全体员工按照出单快、送单快、理赔快的方针,分工明确、齐心协力为新源公司提供全方位服务。新源公司的车辆出险后,中华保险襄城县支公司的查勘员接到报案“第一时间”赶往现场查勘,协助新源公司的工作人员救助受伤乘客,安抚伤者家属,协调办理交警手续,快速结案、立即赔偿等。

中华保险襄城县支公司员工的辛勤工作换来了新源公司员工和其他客户的高度认可,为襄城县的绿色出行作出了积极贡献。



新源公司工作人员(右一)送来锦旗