

# 国寿这十年 理赔直付累计超2040万人次 赔付金额近136亿元

## 科技驱动,让理赔服务更快捷

近年来,互联网、大数据、云计算、人工智能、区块链、5G网络等数字技术加速创新,数字化转型成效体现了保险公司的核心竞争力。中国人寿保险公司拥抱科技、主动服务,通过技术革新推动理赔服务创新,为客户提供更加便捷、优质的理赔服务。

搭建多样化理赔申请渠道,让服务更便捷,让客户更省心。客户可以通过中国人寿APP、官方微信公众号、官方网站、95519联络中心、销售人员、销售网点、柜面等渠道申请理赔,实现服务“随时随地、触手可得”。掌上理赔“移动化、便捷化、高效化”的特点打破了地域限制,客户可以自主完成理赔全部操作,简化繁琐流程,大大缩短等待时间。借助科技赋能进一步提升客户理赔服务体验,使客户足不出户、动动手指即可完成理赔申请,极大地提升了客户的体验感与满意度。

重塑智能化理赔作业流程,让服务更极速,让客户更安心。十年来,中国人寿保险公司进一步扩大大数据、人工智能等技术理赔方面的应用范围。通过构建智能理赔规则引擎、应用智能风控模型、搭建四层保险责任结构化模型、建设医疗基础数据库、嵌入OCR智能图像质检,实现全行业规模领先的医疗责任理赔案件的全流程智能化作业。截至10月底,2022年中国人寿保险公司为超过1000万人次客户提供全流程智能理赔服务,智能化作业占比约70%,小额案件理赔时效0.18天。

创新理赔直付模式,让服务更简单,让

客户更舒心。2016年起,中国人寿保险公司聚焦“医疗+保险+互联网”场景,通过社保、医院和第三方数据直联,全面推广理赔直付服务,实现客户远程智能识别、医疗信息线上流转,通过智能化作业远程快速核算并支付。在客户住院治疗并报案后,公司便主动入院探视客户,并通过医疗机构合规获取客户医疗数据,大大简化了客户的理赔申请资料,客户无须申请便可领取赔款。部分地区开通“一站式”理赔直付服务,客户出院时即可结算赔款并直接抵扣医疗费,实现出院即理赔的“零时效”服务。截至2022年10月,中国人寿保险公司理赔直付服务已累计服务客户2040余万人次,赔付金额近136亿元。

小皓妈妈于2020年9月1日小皓投保了国寿附加乐学无忧定期寿险(A款)、国寿附加乐学无忧住院费用补偿医疗保险(A款)。2021年8月的一天,小皓忽然出现高烧、双眼上翻及斜视、头偏向一侧、四肢强直阵挛、口唇发紫等症状,家人发现后立即带他前往医院就诊。中国人寿保险公司在小皓住院次日便接收到住院数据信息,保单服务人员立即前往医院探视小皓。小皓康复出院当日便收到了保险理赔金。小皓父母感慨地说:“为人父母,没有什么事情比心爱的孩子身患疾病更加万念俱灰,但中国人寿的服务,让我们增加了与病魔对抗的信心。及时兑现的保险金真正体现了保险为一个家庭带来的意义。”如今9岁的小皓在爸爸妈妈的精心照顾下正在茁壮成长。

## 倾情守护,让理赔服务更温暖

2019年,中国人寿保险公司开启理赔服务品牌化运营之路,通过理赔核心服务从无到有打造“快捷、温暖”的理赔服务品牌,使“好服务”成为客户对中国人寿品牌的直观评价。重大疾病一日赔、随时随地掌上赔、销售人员代服务、理赔直付便捷赔、突发事件特快赔、特殊客户上门赔……一批具有丰富内涵的理赔服务已经成为客户耳熟能详、广受称赞的服务项目。中国人寿保险公司以真诚服务建立与客户链接的纽带,通过高情感的理赔服务,使客户切身感受到保险的人性关怀,提升客户的安全感和获得感。

重疾一日赔,“确诊即可赔”服务更贴心。中国人寿保险公司自2019年3月推出“重疾一日赔”服务,对申请重大疾病赔付且符合条件的客户,工作人员主动探访、协助客户收齐资料,并在一个工作日内完成理赔处理,切实提升了客户理赔服务体验与服务效率。截至2022年10月底,中国人寿保险公司已累计为超56万名客户提供了“重疾一日赔”服务,给付金额超237亿元。

前段时间,于女士不幸被诊断出甲状腺癌,通过积极治疗,目前已基本康复。她通过中国人寿APP短短几分钟就完成了理赔申请,当天便收到30万元保险金。于女士特地通过电话表达了自己的谢意。

特殊客户上门赔,“足不出户”服务更暖心。中国人寿保险公司始终以客户需求作为服务的落脚点。针对行动不便、卧病在床或有其他特殊需求的客户,提供“上门赔”的贴心服务,上门收集纸质理赔申请资料、上门提供伤残鉴定服务等。2021年以来,中国人寿保险公司已累计为超20万名

客户提供“专人上门、全程协助”理赔服务。

突发事件特快赔,践行初心显担当。不忘初心、牢记使命,服务人民、奉献社会。作为一家负责任、有担当的金融保险企业,中国人寿保险公司在抗击疫情、突发事件中传递国寿温度,展现国寿形象,彰显国寿担当,用实际行动践行“客户至上”的服务理念,积极贡献保险力量,用专业和温情筑起抗击灾难的“钢铁长城”。

面对新冠肺炎疫情,中国人寿保险公司迅速行动,发挥保险保障功能,坚持“应赔尽赔”“快赔早赔”的原则,全面推进理赔“无接触服务”,开通7×24小时线上理赔申请通道,简化理赔手续和流程,加快处理时效。针对涉及新冠肺炎疫情的理赔案件处理,审批均由专人负责,做到“三个一”:接到报案后一小时内联系客户,一个工作日内一次性提供理赔申请指导,收齐资料后原则上一个工作日内处理完毕。此外,中国人寿保险公司快速响应、高效应对河南特大暴雨、四川泸定县6.8级地震等多起重大突发事件,第一时间启动理赔应急机制,主动寻找相关客户,及时开辟理赔绿色通道,在危难关头用实际行动体现扶危、济困、安民的保险本色。

十年来,中国人寿保险公司始终坚持以客户为中心,矢志不渝地推动理赔服务创新,为客户提供快捷、温暖理赔服务体验。中国人寿保险公司表示,将深入学习贯彻党的二十大精神,持续加快推进保险理赔服务集约化、智能化、数字化、品牌化进程,以优质的理赔服务回报客户的信任与期待,积极服务国家发展大局,用心用情守护人民美好生活。

## 铺展壮丽长卷 汇聚国寿力量

中国人寿连续20年入选  
《财富》世界500强

2022年位列第40位