

深耕转型 科技驱动 智能服务无止境

近年来,中国人寿吉林省分公司始终坚持“诚实守信、客户至上”服务理念,以及总公司“双心双聚”战略内核,以“效率领先、科技驱动、价值跃升、体验一流”为运营目标,以客户为中心,深耕转型,以科技力量驱动服务创新,不断提高服务的线上化、智能化、集约化水平,持续提升服务品质,给全省百姓提供了优质的保险服务体验。2020年,中国人寿吉林省分公司荣获由中国人民银行长春中心支行、吉林银保监局、吉林证监局、吉林省地方金融监督管理局联合颁发的“吉林省金融系统金融消费者权益保护十佳品牌”称号。

融合线上线下 提供一站式服务

融合线上线下服务触点,为客户提供“不跑腿”的一站式服务。寿险APP连接百万余名用户,提供上百项优质服务内容,客户尊享线上—一对一专属服务;保单全面升级,实现“客户自助—柜

员远程—销售人员上门”三位一体服务模式,客户宅家轻松办理所有保单服务,使用“空中客服”服务,可以远程视频连接柜面,足不出户轻松办业务。自2020年4月上线以来,累计为客户提供

在线服务超1200小时;95519联络中心形成“电话+互联网”“在线自助+在线机器人”“语音自助+语音机器人+语音人工”的联络服务布局,为客户提供多触点、多元化的一站式综合服务。

关爱老年客户 提供贴心服务

充分兼顾满足老年人的服务需求,优化老年客户的服务流程,为70岁以上老年客户开辟绿色通道,保留传统现金交费渠道,满足老年客户的差异化需求;完善服务设施,配备便民医药箱、老花镜、放大镜、雨伞、饮水机等,解决老年客户的应急所需;根据老年客户实际需求及适应能力推

荐智能化工具,提供专人协助和指导,让老年客户足不出户即可完成业务办理;对于确因身患残疾、重大疾病、年龄较大、行动不便等特殊原因无法亲临柜面办理业务的客户,优先安排服务人员提供上门服务。努力“打造线上线下一体化、贴合老年人需要的‘适老’金融服务”。

科技创新引领 打造智能化服务

积极践行“科技国寿”整体发展战略,为客户提供智能化品质服务。“智慧柜员机”为客户提供45万次“全自助”、“免排队”的保单服务,操作便捷,老年人也能轻松点触完成办理;通过语音机器人智能外呼和寿险APP等,为客

户提供新单回访、宽限期通知等多项服务,年累计提供服务超62万次;“贴心助理”智能在线客服机器人2.0为客户提供7*24小时服务应答,人工在线客服累计为客户提供服务指引2.78万次;全流程理赔智能模式自上线以来,

已为超30万人次客户提供免报案、免申请、免资料、免临柜、免等待的高品质理赔服务;掌上理赔自上线以来,已有超过13万名客户通过掌上理赔收到理赔保险金,此项服务打破时空限制,实现客户足不出户完成理赔申请。

直击客户需求 推出高品质服务

丰富多样的增值服务,为客户生活增添斑斓色彩。开展“国寿客户节”“国寿小画家”“国寿700健行”“悦己生活”等特色活动,累计服务客户超28.4万人次;“百日经脉健身计划”关注客户健康,通过100天健身带练直播、100个名医健康知识,从饮食、运动、心理调节等各方面综合促进客户免疫力提升,打造中国人寿健康养生品牌;聚焦VIP客户需求,推出全球紧急救援服务,境内高端医疗服务以及海外就医等尊享服务。

新的一年,是“十四五”开局起步之年,中国人寿吉林省分公司将在吉林省委、省政府、吉林银保监局的领导下,在社会各界的支持下,坚持总公司在2021年工作会议上提出的“重价值、强队伍、稳增长、兴科技、优服务、防风险”的经营方针,以科技为基、以诚为阶、以爱为冕,在服务吉林百姓的考评中,交出成绩更加优异的答卷。

诚信3·15,中国人寿提示您:树立理性消费观念,谨防过度借贷。

提升理赔温度 送上人性化服务

“重疾一日赔”暖心上线,以专业领先的服务优势赢得了广大客户的信赖。想客户之所想,急客户之所急,针对符合条件的重疾险客户,中国人寿为其提供

一个工作日内完成理赔处理的温暖理赔服务。通过“重疾一日赔”,中国人寿线上线下多渠道全面开启重大疾病保险暖心理赔服务,不断拓展其服务的广度

和深度。自服务推出后,已为超过1.2万名客户送去超4亿元的重疾理赔款,切实提升客户理赔服务体验与服务温度,解决客户的燃眉之急。



客户服务专线 95519 www.chinalife.com.cn

国寿福终身重大疾病保险(盛典版,A款)隆重上市!

- 疾病保障更加丰富
- 赔付次数更具优势
- 责任配置更加灵活
- 更多贴心周全守护

具体内容详见《国寿福终身重大疾病保险(盛典版,A款)利益条款》

中国人寿保险股份有限公司吉林省分公司

吉林省长春市西安大路2766号

中国人寿
CHINA LIFE

相知多年 值得托付