

The Best

2021年度吉林省最佳理赔服务寿险公司:百年人寿保险股份有限公司吉林分公司

精准定位 打造百年老店

日前,由《中国经营报》主办的“2021(第十九届)中国企业竞争力年会周”圆满落幕。会上同时进行了“2021卓越竞争力金融机构评选”,百年人寿凭借亮眼的业绩表现和良好的品牌形象,荣获“2021卓越竞争力寿险公司”奖项,这也是百年人寿第三年蝉联此项荣誉。

一直以来,百年人寿秉承“悦客户以服务”的企业使命,坚持以客户为中心,从理赔模式创新、线上E化服务等多个维度进行纵深经营,改变与客户连接方式,从点、线、面着手立体化打造新服务模式。从消费体验入手,逐步形成长期核心竞争力,一步步向着基业长青的理想目标迈进。

打造一站式综合服务平台

百年人寿一直全方位洞察消费者的需要和诉求,持续推陈出新。“百加服务”小程序便是百年人寿在服务理念与革新意识的双重推动下推出的全新线上服务项目。

据悉,全新亮相的“百加服务”,特色服务功能板块包括VIP中心、步步安康、健康测评、健康饮食、运动推荐等增值类服务。为了360度全方位护航百年客户的美好生活,VIP中心在今年对原有会员权益进行了焕新升级,全面覆盖健康、医疗、生

活三大板块,VIP服务权益增至23项。同时“百加服务”涵盖了大部分保单自助功能,保证客户可以一站式满足所需服务,包括自助回访,保单查询,自助保全,续期缴费,自助理赔,阅百年产品介绍及百年管家等服务资讯功能。

此外,“轻、省、易”是“百加服务”的三大核心亮点。“轻”即轻量级应用,不用安装,操作简单,即开即用。“省”即省流量,省空间,下拉微信列表即可查看,不占用手机桌面。“易”即流程更简化,更易操作,使用难度更低,对客户更加友好、贴心与关怀。

科技赋能提升用户体验

随着数字化应用推动各行业改造升级,作为保险行业服务创新的践行者,百年人寿积极推进“保险+科技”发展战略,以大数据、云计算等信息技术为介质,以提升用户体验为目标,赋能APP、微信公众号等官方服务平台,通过业务创新和差异化发展,拓宽客户服务入口,为用户提供线上化、智能化的便捷服务。

以百年人寿一保通微信公众号平台为例,除了方便用户了解品牌、产品等基本信息外,更多承载的是用户自助类服务,极大提升企业自身服务效率。

对于用户最为关心的理赔服务,同样也能在线上实现。百年人寿官方微信公众号提供清晰的理赔界面,包括报案查询、理赔申请(录入理赔申请信息、上传影像,生成电子理赔申请书,由客户电子签名确认后,发起理赔申请)、账单录入(根据住院发票信息、明细清单,线上直接录入账单信息)、理赔金实时支付到账等多种服务,从而实现一站式理赔服务。

将合规经营视作“生命线”

百年人寿始终将合规经营视作“生命线”,在百年人寿看来,风险防范与合规管理是保障公司稳健运营的内在要求,是衡量公司经营管理水平的重要标志,是实现公司五年战略发展的根本保证。

百年人寿相关负责人表示,从长期来看,想提升内部合规水平,加强合规文化建设是重要抓手。因此,百年人寿通过“四步走”推进合规文化建设,包括建立覆盖全员的合规宣导体系、开展常态化警示教育、及时传达监管精神和定期培训岗位规范。

为打好合规建设之基,百年人寿从建设到执行,制定了体系化的制度建设方案。一方面,全面汇总梳理现有规章制度查漏补缺,补足完善;另一方面,进行全流程严格管控,通过科技赋能强化风险管理、合规管理和审计督导的工具和方法,以制度、流程、系统为着力点,确保制度的贯彻执行,充分发挥三道防线的积极作用。

此外,百年人寿找准监督抓手,靶向杜绝形式主义,积极强化内部督导效能,加大检查广度、深度、问责力度,强化公司纪委、合规部门、审计部门的主动性,对公司经营管理实行全面、全程监督。

打造百年老店需时刻推陈出新,未来,百年人寿将不忘初心、敢于挑战,坚持科学的发展理念和运营机制,不断自我革新、锐意进取,将“创新百年,关爱永恒”的企业文化理念不断传承、延续。

关于百年人寿

百年人寿保险股份有限公司于2009年6月3日正式开业,总部选址大连,是东北地区首家中资寿险法人机构。公司注册资本金77.948亿元,目前已在全国开设20家省级分公司,累计拥有各级分支机构390余家。截至目前,公司总资产超过2000亿,连续6年实现盈利。公司整体综合实力逐年提升,稳健迈入中型保险公司的行列。

近年来,百年人寿积极响应“回归保险保障”的政策导向,坚持“以客户为中心”发展战略,大力推进公司经营价值转型。公司在保费规模、盈利能力、资产规模、偿付能力等核心指标持续向好,展现出强劲的增长潜力和活力。其稳健经营、逆势上扬的发展态势,不仅成就了百年独特的品牌标签和市场名片,也得到了行业及市场的普遍认可。凭借优异的市场表现,百年人寿连续五年荣膺“年度中国价值成长性十佳寿险公司”,行业地位和品牌知名度显著提升。

城市晚报全媒体记者 宋佳静



服务
理念

以您的需要为导向,以创新、灵活的作业流程,通过集中化、标准化、电子化的服务,为您提供全方位、全天候的贴心服务。

百年人寿
AEON LIFE

创新百年 关爱永恒

全国统一客服热线:95542

网址:www.aeonlife.com.cn