

用心用情 尽善尽美

——中国人寿十堰分公司消费者权益保护工作侧记

记者马胜江 通讯员兰倩

长期以来,中国人寿保险股份有限公司十堰分公司(以下简称“中国人寿十堰分公司”)始终践行“以人民为中心”的发展思想,把满足人民日益增长的对美好生活的需要作为出发点和落脚点,不断创新服务理念、提升服务效率、丰富服务举措,倾力打造“简捷、品质、温暖”的服务品牌,多措并举提升消费者权益保护水平,助力构建和谐稳定的金融消费环境。



中国人寿十堰分公司召开一季度消费者权益保护工作会



连续10年承办城乡居民大病保险项目



开展全国保险公众宣传日进社区活动

关爱老年群体——服务有温度

中国人寿十堰分公司积极支持应对人口老龄化国家战略,从老年人实际需求出发,延伸服务触点,优化服务流程,在提高适老服务“硬条件”和“软服务”双重维度协同发力。为全面提升老年群体服务体验,在全市所有柜面服务窗口同步实施一系列关爱老年客户服务举措:

入门优先叫号,尊享VIP优先服务;摆放便民设施,等候自助取用;保留现金收费,尊重使用习惯;提供专属陪同服务,手把手辅助老年客户使用柜员机、寿险APP等智能设备,消除老年客户后顾之忧。

目前,中国人寿寿险APP创新推出的问答式操作指引,可为老年客户提供

任意投保环节实时查阅服务,实现老年客户通过语音、录入等方式向APP在线客服咨询理赔时需要的资料清单等问题,实时在线告知老年客户需要了解的内容。老年客户在理赔过程中遇到任何疑问,都可通过APP上“理赔服务”选项下的“去咨询”按钮,一键联系服务经

理,请求协助办理理赔。多维度的适老化线上系统改造,让老年人群能快速完成理赔操作,享受到更舒适、更便捷的数字服务体验。

2022年,该公司为6000余名老年客户提供“长者临柜专属陪同”服务,并针对行动不便、卧病在床的客户或其他有特殊需求的客户提供“上门赔”服务,通过上门收集纸质版理赔申请资料、伤残鉴定等形式,提供服务超百余人次。

保障社会民生——服务有力度

中国人寿十堰分公司聚焦为民服务,站稳人民立场,发挥专业优势,全方位多层次参与社会保障体系建设,多维度筑牢民生保障屏障,不断提升人民群众获得感、幸福感、安全感。

服务健全医疗保障体系。助力“健康

中国”建设,连续10年承保城乡居民大病保险,实现“一站式”结算服务。2022年全年承保107.17万人,累计为4.9万人次提供大病理赔服务,赔付金额达6844万元。

服务养老保障体系。不断丰富商业养老保险供给,2022年,为万余次客户提

供具有养老属性的保险产品,提供保险保障合计6亿元;为3千余名老年群体提供“孝心宝”意外风险解决方案,累计承保风险保额2.4亿元。

完善民生保障体系。积极对接民生工程,大力发展保障适度、保费低廉、保单通

俗的惠民产品。扶贫小额保险承保边缘户、困难户、脱贫不稳定户共计25万余人,风险保额超过75亿元;学生平安保险覆盖全市32万在校学生,风险保障金额超过2100亿元;计生保险承保计生家庭6.73万户,参保人次达18.13万人,保险保障突破30亿元;女性安康保险为全市2.3万名女性提供风险保障5.2亿元。

提升理赔质效——服务更便捷

中国人寿十堰分公司坚持从满足客户需求、改善客户体验出发,持续开展大病业务“一站式”结算、“重大疾病一日赔”等有速度、有温度的服务举措,加快理赔服务向线上化、

智能化转型,有效推进理赔模式升级,不断提升服务质效,持续为客户提供高质量理赔服务,实现客户美誉度逐年提升。

2022年,理赔件数2.3万件,理

赔金额1亿元,平均每天赔付63件,全年获赔率达到99%。其中,智能化处理理赔案件2万件,理赔智能化率超86%,整体赔付时效仅2.0天,小额理赔时效仅0.2天,重

大疾病一日理赔340件,同比增长15%、赔付金额1528万元,同比增长17%。先后为29名有困难的特殊客户提供上门理赔服务,赔付金额519万元。

通过智能化理赔,让近9000人次享受理赔直付便捷服务,累计赔付金额达2000万元。

保障客户权益——服务更主动

2022年9月,为不断加强金融消费者权益保护,有效化解金融风险,营造良好金融消费环境,中国人寿正式发布《中国人寿消费者权益保护白皮书》(以下简称“白皮书”),充分展现中国人寿持之以恒做好消费者权益保护工作的

信心和决心。“白皮书”是国内首部由金融保险集团公司发起的消费者权益保护主题白皮书,详细展示了中国人寿围绕保障金融消费者八大基本权益,统筹建立并不断完善消费者权益保护工作体系,扎实做好金融消保工作的

探索和成果,为业界保护消费者权益提供了“国寿方案”。

作为地市级分支机构,中国人寿十堰分公司将消费者权益保护工作纳入公司中长期发展规划并不断强化日常制度建设,在内部考核体系中加强消费者权

益保护考核指标,将消保理念融入中心工作,积极推动消费者权益保护工作从传统的“事后被动补偿型”向“事前主动服务型”转变,多层次开展消费者权益保护培训,全面筑牢消费者权益保护防线。

2022年,该公司参与消费者权益保护培训员工达1524人次,累计开展消费者权益保护审查7件。

守护金融安全——服务显担当

公司坚持将防控风险、安全发展视为“责任线”“生命线”“价值线”。持续加强内部控制与风险管理工作,有效防范化解重大风险,坚定不移推进高质量发展。为持续提升消费者反诈防骗意识,全面筑牢

金融安全防线,中国人寿十堰分公司全面推出“线上+线下”宣教模式,广泛开展金融知识宣教活动。在线上,通过发布“以案说险”“保险基础知识”风险提示和举办“保险知识冲冲冲”“答题抽奖”互动等活

动,拓宽宣教渠道,提升宣教效果。

在线下,通过开展“金融知识进社区”“老年人知识讲座”等现场宣教活动,以及有针对性向外卖骑手、家政服务人员等新市民普及“金融消费者八大权益”、防金

融诈骗、普惠医疗保险等知识,提高消费者金融素养,优化消费者服务体验,切实增强消费者获得感、幸福感和安全感。

中国人寿十堰分公司将始终以党的二十大精神为指引,主动践行金融央企职责使命,心系人民群众所需所求,持之以恒做好消费者权益保护工作,在高质量发展的新征程中奋力书写为民服务新篇章。