

# 中国人寿发布2023年上半年理赔服务报告 半年赔付件数超1000万件

本报讯 近日,中国人寿保险股份有限公司(以下简称中国人寿寿险公司)发布2023年上半年理赔服务报告。2023年上半年,该公司赔付件数再创历史新高,达1009万件,同比增长21.5%,赔付金额299.5亿元,同比增长18.7%,日均赔款1.65亿元,稳居行业前列。

## 守保险之初心,展现央企担当

作为国内寿险市场的头部企业,中国人寿寿险公司多年来始终坚持“以人民为中心”的发展思想,恪守初心,臻心守护每一位客户。2023年上半年,该公司赔付1009万件,日均赔付5.57万件;赔付金额299.5亿元,医疗险赔付金额占比最高。半年间,该公司为客户豁免保费3.76亿元;在获赔率方面,该

司理赔获赔率高达99.7%,保持行业前列。在理赔时效方面,上半年,该公司整体赔付时效0.39天,同比提速17%,小额案件赔付时效仅0.16天,体现了卓越的理赔服务能力。

## 护客户以匠心,科技提升体验

近年来,中国人寿寿险公司聚焦“科技国寿”战略,以金融科技推动理赔服务革新,凭借强大的智能理算引擎,提升理赔人均效能。2023年上半年,该公司智能化处理理赔案件超710万件,理赔智能化率超70%。

该公司还将医疗数据与保险理赔服务场景深度融合,在依法合规的前提下,通过与医保、医疗机构等单位合作,在客户出险后无须申请理赔,公司主动为客户提供理赔案件快速处理、保险金

快速给付的新型理赔服务模式,将“被动”服务转为“主动”服务。2023年上半年,理赔直付服务客户超341万人次,同比提升50%,赔付金额超24亿元。

此外,该公司创新性地推出“电子票据省心赔”服务,实现客户商保报案、销售人员探访慰问、医疗费用数据传输等多项流程的全覆盖,让客户无须换开纸质票据,无须前往保险公司,一站式实现出险就诊到保险索赔的服务接续。2023年上半年,电子发票理赔件数超179万件,赔付金额超21亿元,整体理赔时效提速达三成,仅0.26天。同时电子发票报案提醒理赔件数超27万件,赔付金额超2亿元。

## 优服务以臻心,创新永不停步

理赔服务的价值同样体现在理赔

便捷度上,为此,该公司竭力打造“快捷、温暖”的理赔服务品牌。

2019年3月,该公司推出“重疾一日赔”服务,目前覆盖了重疾赔付中占比最高的恶性肿瘤和部分心脑血管疾病。对于首次罹患此类疾病,且出险在合同生效两年后的个人保单客户,在提交资料齐全后的一个工作日内可完成理赔处理,实现“确诊即可赔”。2023年上半年,该公司共计为近12万人次客户提供“重疾一日赔”服务,赔付金额超54亿元,“重疾一日赔”在全部重疾赔案的占比同比提升近30%。

2023年,中国人寿寿险公司又推出理赔预付服务,包括住院预付、突发事件预付等,在多场景、多环节为理赔提速。2023年上半年,为客户提供超4000次预付服务,预付金额超7400万元。(郑玉茹)

## 太保寿险平顶山中支: 倾情服务市残运会 表现突出获贡献奖

本报讯 近日,中国太保寿险平顶山中支在市第七届残疾人运动会中表现突出,获得了“爱心贡献奖”。

在2023年我市第七届残疾人运动会上,该公司高度重视扶残助残工作,主动参与、奉献爱心。在积极协助组委会开展工作的同时,该公司全面提供保障支持,为主办方提供号码牌、饮用水、条幅等物资,并安排专职人员全程跟进,确保物资供应到位、服务开展得当,受到参会各方一致肯定。

该公司相关负责人表示,将不忘初心使命,持续践行社会责任,积极投身公益事业,提升扶残助残力度,为助力残疾人事业高质量发展贡献太保力量。

(范晓锋 朱梦楠)

## 阳光人寿平顶山中支: 开展特色服务 提升客户满意度

本报讯 7月份以来,阳光人寿平顶山中支集中开展了星级客户特色服务活动,进一步改善客户服务体验,提升客户服务满意度。

据了解,该公司连续举办多场次星级客户专属服务活动,向客户免费发放特效药权益卡,为全辖近百名星级客户建立健康档案,享受专属健康权益。

同时,该公司还为参与星级认证的客户提供包括国内特药直付、海外特药直付、免费肿瘤基因监测等权益在内的高品质系列服务。

该公司相关负责人表示,今后将持续开展此类活动,不断提升服务质量,持续增强客户体验感,用行动践行“爱与责任”的企业文化。

(王莉萍 朱梦楠)



## 宣讲金融知识

近日,平安产险平顶山中支组织辖内各分支机构开展了“预警劝阻别忽视,财产安全要重视”主题宣传活动。该中支及各县域支公司在营业网点通过多种方式向群众普及反洗钱、反电信网络诈骗相关知识,提高群众的防骗意识和防骗能力。

丁玎 摄

## 坚持监管引领 推动清廉金融文化建设 平顶山银保监局来到 市保协和两家险企调研

本报讯 近日,平顶山银保监局党委委员、纪委书记谷素岚与纪委办有关同志一行到市保协走访,就廉洁履职情况与协会“三长”进行谈话。

座谈中,市保协专职副会长袁红军详细汇报了保协的职能发挥、自律规范、清廉金融文化创建情况和个人廉洁履职工作情况。秘书长何强、监事长田海鹏分别就保协党建工作、日常监督及落实“一岗双责”等方面作出汇报。谷素岚对协会各方面工作取得的成绩表示了肯定,对市保协基层党建、管理制度、清廉金融文化建设相关资料进行了现场查阅,并对办公场所进行了参观指导。

随后,谷素岚又分别赴人保财险平顶山市分公司、太保寿险平顶山中支督导检查清廉金融文化建设工作情况。

在人保财险平顶山市分公司,该公司党委书记、总经理韩克康表示,将积极践行“人民保险,服务人民”的初心使命,聚焦清廉金融文化建设,充分发挥模范带头作用,带动保险行业形成崇廉尚洁、反腐倡廉的浓厚氛围,坚持不懈把清廉金融文化建设向纵深推进。

袁红军表示,我市保险业始终将清廉金融文化建设融入行业发展当中,辖内保险从业人员已逐步树立起知敬畏、讲规矩、守纪律、倡廉洁的思想自觉和行动自觉。今后,市保协将在平顶山银保监分局的领导下,持续完善职能建设,充分发挥协会作用,不断强化廉政意识,为构建廉洁高效的经营环境、助力行业健康稳定发展作出不懈努力。

(韩亚奇 朱梦楠)

## 新华保险汝州支公司: 赔付快速到账 客户电话致谢

本报讯 近日,新华保险汝州支公司接到了汝州市民怯先生的来电,怯先生对该公司快速、暖心的理赔服务表示感谢。

2019年1月,怯先生为自己购买了该公司某款重疾保险,保额13万元,附加医疗保险,保额1万元。今年5月,怯先生体检发现患有糖尿病,随即前往汝州市第一人民医院诊治,经过一系列检查后,又不幸被确诊为肝癌。5月25日,怯先生的家人胡女士来到新华保险汝州支公司柜面申请理赔。

柜员了解情况后,得知怯先生家还有一个刚满5个月的宝宝需要照顾,便一边安抚胡女士的焦急情绪,一边详细告知需要准备的资料。

在客服人员的帮助下,胡女士于6月19日将所需资料提交至汝州支公司。该公司经过快速审核,赔付怯先生重疾保险金13万元,前10年关爱金26万元,住院医疗0.74万元,共计赔付16.34万元,使怯先生的后续治疗得到有力支撑。(韩昀霏 朱梦楠)

## 太平财险平顶山分公司: 夏日慰问送清凉 情系一线暖警心

本报讯 近日,太平财险平顶山分公司党支部组织党员干部,对坚守在高速公路交管工作一线的执勤民警进行了慰问,并送去了矿泉水、西瓜、防暑药品等物资。

该公司党员干部来到市公安局高速公路交通警察支队驻地,将矿泉水、西瓜、防暑药品等物资送到执勤民警手中,并与该支队进行了工作交流。

市公安局高速公路交通警察支队负责人对该公司的善举表示感谢。(罗丽 朱梦楠)