致力提升理赔时效 国寿寿险搭建智能化作业模式

伴随着经济社会发展，社会大众的保险意识日益增强，保险规划和配置作为个人和家庭抵御风险的重要方式已逐渐成为共识。理赔服务作为客户非常重视的环节之一，越来越受到社会的关注。

近年来，中国人寿保险股份有限公司（以下简称“中国人寿寿险公司”）进一步扩大人工智能、大数据等技术在理赔方面的应用范围，建立了全新的智能理赔服务模式。智能化作业模式大大缩短了理赔的时间，让中国人寿寿险公司“快捷、温暖”的理赔服务品质深入人心。数据显示，2019-2021年底，中国人寿寿险公司累计为超5300万名客户提供有速度、有温度的理赔服务，赔付金额超1400亿元。

智能化作业 硬核加持国寿理赔直付

近年来，中国人寿寿险公司倾力打造“快捷、温暖”的理赔服务，依托互联网、大数据、云计算、人工智能、区块链、5G网络等数字技术，重塑理赔服务的速度和温度。

事实上，随着保险业数字化程度的不断加深，中国人寿寿险公司正依托数字化转型不断提升公司理赔服务水平。公司在移动理赔端嵌入智能OCR技术，实现影像纠偏、清晰度识别和类型识别等功能，对影像资料智能审核，提高报案质量，客户体验感显著提升，业务处理人员工作效率实现大幅提高。理赔案件处理后端，通过“特约理赔责任设定+基础医疗数据库+客户医疗明细信息”，实现自动识别保险责任、自动理算保险金和自动分配金额，无需理赔人员参与处理。

通过全新的智能理赔服务模式，中国人寿寿险公司实现医疗责任理赔案件的智能化作业，凭借强大的智能理算引擎，有效提升了理赔作业效能，让客户畅享智能时代理赔服务的快捷与便利。2019-2021年底，公司为超3600万人次的客户提供全流程智能理赔服务，2021年小额理赔时效达0.13天。

聚焦“医疗+保险+互联网”场景，中国人寿寿险公司通过与医保、医疗机构等单位合作，在依法合规的前提下，获取客户就医数据，为客户提供理赔案快速处理、保险金快速给付的理赔直付服务。在开展理赔直付的部分地区，中国人寿寿险公司可提供保险金出院实时结算并直接抵扣诊疗费用的服务，实现了出院即理赔的“零时效”服务。2019-2021年底，中国人寿寿险公司已在200余个地市公司开通理赔直付服务，累计服务客户1500余万人次，赔付金额超93亿元。

有一个例子：在2021年，白女士在做家务时不小心摔倒导致腰椎压缩性骨折，中国人寿寿险公司的服务人员在获知白女士住院后，及时到医院对白女士进行了探访慰问，并告知白女士可享受中国人寿寿险公司实时抵扣医疗费用的“一站式”理赔直付服务。半个多月后，白女士治愈出院，中国人寿寿险公司实时支付7500余元直接抵扣本次诊疗费用。白女士对中国人寿寿险公司“一站式”理赔直付深有感触，她说：“中国人寿的理赔手续简便到我无法想象，打破了我对保险公司理赔难的陈见。”

创理赔服务品牌 成为国寿布局新赛道

中国人寿寿险公司认为理赔服务是公司与客户加深联系、增进互信关系的重要方式，是保险公司树立口碑和品牌的新赛道。

作为国有控股金融保险企业，中国人寿寿险公司积极践行“以人民为中心”的发展思想，秉持“诚实守信、客户至上”的服务理念，为客户提供“快捷、温暖”的理赔服务，彰显保险核心价值，在服务国家发展大局、筑牢民生保障网中发挥经济“减震器”和社会“稳定器”重要作用。

理赔服务能够很好地体现保险价值，是备受客户关注的核心服务。按照“服务产品化，产品品牌化”的思路，中国人寿寿险公司自2019年起开启了理赔服务品牌化的运营之路，通过理赔核心服务打造“快捷、温暖”的理赔服务品牌，推出“有速度、有温度”的国寿理赔口号和品牌形象，让“好服务”成为客户对中国人寿品牌的广泛评价。

三年来，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。

自2019年3月起，中国人寿寿险公司推出“重疾一日赔”服务，对申请重大疾病赔付且符合条件的客户，一个工作日内完成理赔处理，实现“确诊即可赔”，切实提升客户理赔服务体验与服务效率。2019-2021年底，超40万名客户体验了“重疾一日赔”服务，给付金额超167亿元，使客户不因资金缺口而延误治疗，解决了客户的燃眉之急。

中国人寿寿险公司搭建了线上线下融合互补的服务通道，客户可以通过App、微信、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”，诠释着“中国人寿在您身边”的服务承诺。2019-2021年底，中国人寿寿险公司已为超过3400万人次提供更通畅、更便捷、更透明、更贴心的移动理赔服务。

针对行动不便的老年客户、卧病在床的客户或其他有特殊需求的客户，中国人寿寿险公司提供“上门赔”的贴心服务，上门收集纸质版理赔申请资料、上门提供伤残鉴定服务等。2021年有超11万名客户切实感受到“专人上门、全程协助”理赔服务的方便与快捷。

暖心赔，筑牢人民群众的获得感和安全感

中国人寿寿险公司认为理赔服务形成的好口碑将筑牢人民群众的获得感和安全感。

近三年，中国人寿寿险公司通过数字化重塑理赔服务的速度与温度，让国寿“快捷、温暖”的理赔服务品质深入人心。以下三个案例说明了“有速度、有温度”的国寿理赔细节。

安先生是中国人寿寿险公司的老客户，十年前投保了康宁终身保险、国寿康宁终身重大疾病保险等险种，2021年不幸在当地医院诊断为胰腺恶性肿瘤，2022年前往外地医院进一步放疗、化疗。因治疗期间使用特效药，花费金额较大，安先生向服务人员咨询理赔事宜，在得知符合公司推出的“重疾一日赔”服务条件后，服务人员立刻通过国寿e店为客户报案申请理赔，当天调查人员通过视频调查核实病情，安先生的主治大夫也是第一次配合进行视频调查，对中国人寿寿险公司“重疾一日赔”服务连声称赞。提交理赔申请资料不到一天，17.8万元赔款即转入安先生账户，安先生专门致电中国人寿寿险公司，对公司提供的快捷服务表达谢意。

程女士为孩子投保了国寿乐学无忧定期寿险（A款）、国寿附加乐学无忧住院费用补偿医疗保险（A款）。2021年，孩子因急性化脓性扁桃体炎在医院住院治疗，出院后程女士立刻为孩子申请理赔。当天上午9时20分通过中国人寿寿险App报案，9时25分上传影像资料，理赔人员于9时25分对案件进行影像审核，11时24分结案，从客户上传资料到收到赔款1800多元仅用时2小时。中国人寿寿险公司“随时随地掌上赔”让客户体验到理赔的方便快捷，无需亲自临柜即可线上完成理赔。

党先生于早前投保康宁终身保险，2021年因胃恶性肿瘤住院治疗，出院后其报案并申请理赔，但是系统显示部分客户信息需要更新，由于党先生鼻插营养管导致人脸识别失败，无法通过中国人寿寿险App完成客户资料变更业务。考虑到党先生的实际情况后，中国人寿寿险公司服务人员第二天上午便携带相关资料前往党先生家中上门办理相关业务，在取得客户签字及影像资料后，先行带回公司柜面为党先生办理个人信息变更。销售人员在党先生家中通过国寿e店上传理赔相关资料，当日下午重大疾病保险金2万元便支付至党先生账户。中国人寿寿险公司“特殊客户上门赔”，想客户所想、急客户所急，理赔服务有速度、更有温度。

不忘初心、牢记使命，服务人民、奉献社会：“患难见真情”，每一次突发事件发生后，中国人寿寿险公司都始终“赔”护在客户身边。2019-2021年底，中国人寿寿险公司快速响应、高效应对新冠疫情、河南特大暴雨等300余起重大突发事件，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，用专业与温情筑起抗击灾难的“钢铁长城”，用心用情守护人民美好生活。

中国人寿寿险公司表示，将持续打造“国寿理赔·快捷温暖”的理赔服务品牌，以数字化技术革新推动理赔服务创新，持续提升理赔服务的速度与温度，让客户通过保险畅享无忧未来，让大众更深刻感受到保险的价值。