

75载温暖相伴 75载同心同行 中国人寿用“一件事”做好数字金融大文章

核心提示

2024年是新中国成立75周年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年，也是中国人寿建司75周年和改革攻坚的重要一年。作为国有大型金融保险企业，在75年的发展历程中，中国人寿巩固并不断拓展主责主业优势，将自身发展融入国家经济社会全局中，坚定不移走中国特色金融发展之路，深入贯彻落实以人民为中心的发展思想，切实为群众办实事、解难题，提升群众金融服务获得感、幸福感、安全感。



中国人寿客服人员为老年客户讲解尊老版寿险App使用

在国家金融监督管理总局重庆监管局指导下，中国人寿寿险重庆市分公司推动金融科技数字化工程，搭建数字化转型桥梁，畅通普惠金融保险服务主动性、便捷性。通过人工智能、大数据、云计算等技术，中国人寿构建数字化场景，抓好理赔便捷服务这“一件事”持续提升服务供给和送达能力，让“一件事一次办”的国寿好服务在重庆更精准、更有温度地得以实践。

一触即达 一对一在线指导理赔

“理赔咨询、理赔报案、临柜办理、递交资料”这4件事，以前可能要跑医院、家、保险公司很多次，如今，只用办“一件事”。

“没想到，轮到我给娃儿办理赔，相关资料直接拍照发给中国人寿企业微信服务人员，填写核对基本资料，就等着领取理赔金了，好省心。”家住大渡口区的李静(化名)笑着说。

今年6月24日，李静5岁的女儿因支气管炎在大渡口区人民医院住院治疗。从医院回家后，她就开始准备理赔报销所需的材料，“朋友告诉我，需要准备一大堆资料。”

李静在企业微信专线上，经企业微信专员提醒，才知道是需要将凭条扫码才能获取电子发票。经过后台审核办理，当天下午李静便收到1895.01元的理赔金。

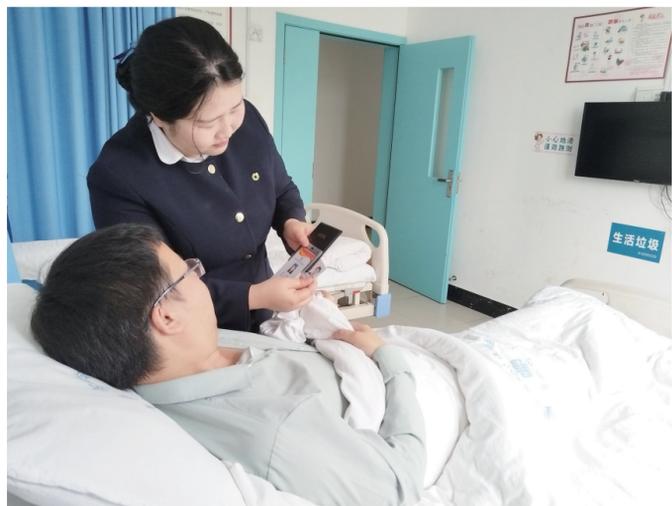
截至2024年7月，中国人寿寿险重庆市分公司通过企业微信线上服务人次突破40万人次，全市超1.2万名客户通过企业微信在线办理理赔，线上理赔时效缩短至0.3-0.5个工作日，大部分客户当天申请当天或次日即可到账。

一键连通 理赔服务主动一步

抓理赔便捷服务这“一件事”，不仅是通过数字化技术与思维统筹协调各个部门，还有与外部机构进行的数字化协同努力。

“我这膝关节炎住院这几天，小刘就上门来看望我，给我讲解如何办理理赔申请。真是为我们老年人考虑得太周到了。”家住黔江区舟白镇的王兰菊(化名)说。

当59岁的王兰菊结束了膝关节炎治疗，在黔江区中医院办理出院后，第一时间通知了理赔服务人员。中午12:48分，王兰菊提供身份证件及领款账号。



中国人寿寿险重庆黔江区支公司为住院客户开展智多“心”理赔管家服务

“真的不用住院资料么？”王兰菊很惊讶，她向工作人员反复确认。

“是的，不用啦。数据都联网了，这样理赔更便捷。”工作人员笑着解释说。不到4小时，王兰菊就收到理赔金1450.14元。

王兰菊享受的服务，是中国人寿寿险重庆市分公司推出的智多“心”理赔管家服务。

为了让数据多跑路、百姓少跑腿，公司通过与医保、医疗机构等单位合作，在依法依规的前提下，强化医疗健康大数据运用，客户入院便提醒其报案，住院期间主动探访客户，变被动服务为主动服务，实现一件事一次办。截至2024年上半年，主动向3.5万名客户提供主动理赔服务。

一站式窗口 只在一处交一套资料

抓住国寿好服务“一件事”，数字化应用是载体，拓宽触达客户服务路径是方式。在线下，中国人寿将便民服务的窗口建立在群众身边。

“我都做好准备了，打算等腿伤好一些，就办理保险公司理赔手续。”张女士说，“没想到下楼办理出院，医保和保险理赔就一次性办好了。”

5月13日，出院当天，张女士在璧山区人民医院服务大厅，在中国人寿“一站式”理赔结算窗口工作人员的指导下填写并递交了刚办好的出院结算资料。“窗口就在大厅，我这边办完医保报销，把出院资料交到了旁边的理赔结算窗口，太方便了。”张女士说。

为实现“就近办”“一次办”，打通服

“三好”普惠服务 书写惠农新篇章

普惠金融保险一头连着百姓生活的“小日子”，一头连着多层次社会保障体系“大格局”。

在中国人寿成立75周年之际，普惠金融保险已深入田野，温暖着重庆广袤农村地区每个角落。随着乡村振兴战略的深入实施，中国人寿寿险重庆市分公司聚焦农村群体民生所盼，关注他们从医疗健康到养老的实际需求，通过开发多元化的利民惠民保障项目，为筑牢乡村的民生保障底线注入了源源不断的动力。

兜好底 守护农村银发群体

“保险还是有必要买，虽然花不了多少钱，但是保险赔付却多得多，极大缓解了家庭经济压力。”梁平区龙胜乡龙胜村村民杨贤兵感慨道。

去年，杨贤兵父亲因意外摔伤住院期间产生了18万余元的医疗费用，即使是在医保和愉快快保报销后家庭仍需承担近5万元的医疗费用。幸好其父投保的中国人寿重疾险和老龄险又及时赔付约4.9万元，大大缓解了其家庭经济压力。

在坚守对农村群体的保障背后，是中国人寿寿险重庆市分公司“量体裁衣”，优化农村普惠保险供给的不懈努力。

中国人寿寿险重庆市分公司以满足全市老龄化人口多样化保险需求为出发点和落脚点，上半年，在全市累计承保老年人367.94万人次，为6.09万人次累计支付赔款2.059亿元。针对残疾人等特殊群体的需求，中国人寿已覆盖全市10个区县，已累计为24.94万人次提供保障保障，切实保障了残疾人保险利益。

夯好基 撑起乡村振兴“保障伞”

“挺意外的，当时只交了50元保费，没想到出了事真能报。”近日，58岁的合川区马岭村村民荆德伦感慨道。

2年前，荆德伦在干完农活回家途中不慎掉进路边水沟，导致左肩、左胸肋骨骨折，经鉴定为十级伤残，共花费医疗费用5000余元。

让他没想到的是，中国人寿寿险重庆合川区支公司接到申请后，很快便派人上门调阅病历、实地走访，开设理赔“绿色通道”，以最快速度将伤残赔付金3500元、医疗赔付金800余元，共计4300余元送到了他手中。

“乡村振兴保真是为咱们老百姓撑起了一把‘保障伞’。”荆德伦感慨地说道。

结合全市各县域实际情况，中国人寿寿险重庆市分公司推出适合各县域群体需求的乡村普惠产品体系。2022年以来，全市



中国人寿寿险重庆合川区支公司工作人员马岭村协助村民荆德伦办理理赔申请资料

通过“乡村振兴保”已累计承保476.5万人次，为9.2万人次提供理赔服务，赔付金额达1.05亿元。

服好务 唱响乡镇普惠好声音

深入乡镇为农村群体讲解保险基本知识、保险保障范围、收取投保名单、代为收取理赔资料并协助理赔申请等，这是中国人寿寿险在重庆各区县的政保服务队的日常。

为了打通普惠金融服务“最后一公里”，中国人寿寿险在重庆的政保服务队，按县域乡镇、街道分片，在各乡镇民政办支持下，全力提供普惠金融尤其是“适老化”服务。在理赔服务方面，农民可以把理赔资料交到村委会或者中国人寿设立的农村营销服务部，也可以在政保服务队上门服务协助下，通过App、小程序等多种线上渠道自助报案及上传理赔资料申请理赔。

针对老年人、妇女、残疾人等特殊群体，服务队制作相应的宣传折页、明白卡，注明保障范围、保险金额、理赔所需资料、报案电话等一系列保险须知。线下设置专人专岗协助办理保险理赔手续，并做好理赔案例的资料收集和整理，建立针对特殊群体的理赔绿色通道，确保“只跑一次路”，切实保障农村特殊群体保险利益。

普惠保险之花在重庆的农村田野上“绚丽绽放”。中国人寿寿险重庆市分公司普惠保险产品与服务润物细无声，以“小切口”撬动农村“大保障”。
文/图 王秋思



中国人寿寿险重庆梁平区支公司工作人员在安宁村为村民讲解孝老安康工程明白卡

创新惠民 数字赋能“一件事”

“一件事”国寿好服务背后是中国人寿寿险重庆市分公司“数字化工程”在运营服务的落地实践。

通过“多渠道线上受理+全流程智能化理赔作业+实时支付”的全链条理赔服务新模式，2024年上半年，中国人寿寿险重庆市分公司平均理赔处理时效提速至0.32天，获赔率达99.94%。

在全流程智能化理赔作业的科技驱动下，重庆市分公司搭建了智能识别、智能审核体系。智能审核体系，配置138条判定规则、17.72万条医疗目录，实现了智能化理赔初审、理算。上半年，全流程智能化理赔作业最快的理赔案件从立案到结案仅需1秒，均作业时效提速5.99%。

数字化转型升级并非易事，认真办好国寿好服务这“一件事”，就是不断用数字化成功打通一个个关键难点，激活数据能量，把便捷温暖的服务实效点点滴滴彰显出来。

未来，中国人寿寿险重庆市分公司将把“数字金融”放在更加突出的位置上，将数字化建设蓝图的一笔一画变为现实，造福百姓生活。