



阳光人寿“灵犀体验计划” 为客户提供超贴心服务

阳光讯(记者 成英)前段时间,王女士更换了手机号码,需要变更投保信息,由于不熟悉线上操作流程,她连续操作了几次都没能办理成功。在检测到王女士信息变更业务多次未办理成功后,阳光人寿“灵犀体验计划”体验管理监测系统自动生成了服务工单,在线客服收到后在第一时间通过电话联系王女士,为她提供了操作指导。在客服的耐心指导下,王女士很快就顺利完成了信息变更。

近年来,为了更好地服务有需求但未成功办理业务或有需求但未提交线上流程的客户,阳光人寿依托“灵犀体验计划”进行了服务创新,从原来的“被动等待”变为“主动出击”,通过系统监测主动发现客户线上化操作过程中的中断点,并通过人工提供相应指导

服务,让客户的线上化业务办理流程更顺畅、更有温度,让真实的客户需求不再沉默。

据悉,当客户进行投保、理赔、活动参与等相关问题咨询或者问题反馈时,“灵犀体验计划”会通过另一个服务系统——体验闭环管理系统同步响应,建立起客户问题预警、升级、跟进、解决的闭环管理流程,在第一时间回应客户咨询,为客户解决问题。客户陈先生就已体验过这套服务,他投保了阳光人寿的一款医疗险,近期不幸患病住院,符合理赔条件,却不知如何办理理赔,于是陈先生致电阳光客服热线进行咨询。阳光人寿获悉陈先生的需求后,第一时间通过“灵犀体验计划”体验闭环管理系统实时响应,在系统内生成了相关服务待办提醒,并发

送给阳光人寿内部对应的客服人员。相关人员主动与陈先生联系,协助其进行保单理赔,确保陈先生的保单权益不受影响。陈先生顺利拿到理赔款,对阳光人寿的细致服务赞不绝口。

通过主动出击解决客户沉默的需求、实时监测疏通业务办理的“堵点”、及时响应化解客户难题、保障保单权益等一系列措施,阳光人寿“灵犀体验计划”高效保障了客户业务办理的流畅性,有效提高了客户的满意度。

目前,“灵犀体验计划”已在阳光人寿全国多家分公司试点,在近一年的线上运行过程中,为众多客户提供了主动指导服务,取得了良好的效果,尤其是在线上业务办理、保单问询与处理等方面,让客户获得了超预期的服务体验。

国寿寿险普惠金融业务承保老年客户1.33亿人次
提供风险保障7.53万亿元

日前,中国银保监会向各保险机构下发《关于推进普惠保险高质量发展的指导意见(征求意见稿)》。征求意见稿首次明确了普惠保险的范畴,提出应改善特定风险群体保险服务,引导保险机构加大对老年人等七类特定风险群体的保障力度。

中国人寿寿险公司围绕人民群众切身需求,多元化开展普惠保险项目和服务。截至2022年11月底,中国人寿寿险公司普惠金融业务(不含政保业务)承保老年客户1.33亿人次,提供风险保障7.53万亿元;承保乡村人口2.93亿人次,提供风险保障27.54万亿元;承保残疾人1045万人次,提供风险保障4074亿元。

积极发展老龄保险普惠业务

中国人寿寿险公司为老年人提供涵盖疾病身故、意外身故、意外伤残、意外骨折、医疗费用补偿、住院津贴等责任的保险保障,多方面满足老龄人口的保险保障需求,进一步提高老年人的抗风险能力。

个人养老金业务覆盖所有先行地区

2022年11月25日,个人养老金制度启动实施。人社部、财政部、国家税务总局三部门发布通知,明确个人养老金制度在36个先行城市和地区启动实施。2022年11月26日,中国人寿寿险公司便率先实现36家省级分公司个人养老金产品出单,覆盖所有先行地区。

国寿寿险推出互联网专属少儿年金保险

为满足家庭多元化的保险需求,提前为孩子规划未来保障,中国人寿寿险公司推出互联网专属少儿年金保险产品——国寿卓越前程少儿年金保险(互联网专属)。这份专属于孩子的保险产品具有以下优势:

国寿卓越前程少儿年金保险(互联网专属)作为一款少儿年金类保险产品,投保方式灵活可选。投保人可选择一次性交费、年交、月交三种交费方式。年交、月交时,支持3年、5年、10年三种交费期间。

凡出生28日以上、13周岁以下,身体健康者均可作为被保险人,由对其具有保险利益的完全民事行为能力人作为投保人向中国人寿寿险公司投保该保险产品。保障至被保险人25周岁。可为孩子提供教育金、深造金、创业金、身故保险金等多重保障。

符合合同约定的情况下,被保险人在18至25岁期间,年年有保险金领取。被保险人从18岁起,可依次领取教育金、深造金、创业金,获得确定额度的年金。

选择投保国寿卓越前程少儿年金保险(互联网专属)产品的客户,可微信搜索“中国人寿保险商城”小程序或下载中国人寿寿险APP,在国喜保中国人寿保险商城即可查找到相关产品并进入投保界面,按照操作步骤完成投保。◎◎

(注:以上内容仅供参考,具体以《国寿卓越前程少儿年金保险(互联网专属)利益条款》和《中国人寿保险股份有限公司个人保险基本条款》为准。)

农行西安周至支行受邀参加周至县农广校高素质农民培训班

阳光讯(记者 成英 通讯员 任磊 郭翔)2月9日,农行西安周至支行受邀参加由周至县农业农村局举办的全县农广校高素质农民培训班,该行党委书记、行长李红刚出席开班仪式并讲话。

据悉,本次培训是针对全县职业农民、家庭农场和农民专业合作社等开展的业务培训,农行西安周至支行作为受邀银行,现场通过发放宣传折页、播放宣传片等方式,向与会学员展示了在服务“三农”、发展普惠金融、金

融扶贫等方面的服务成果,有效宣传了农行西安周至支行在全面支持地方产业经济发展方面的良好形象。

该行工作人员详细介绍了惠农e贷、抵押e贷、网捷贷等主要涉农贷款产品及个人养老金账户等惠民金融产品,并现场回复学员问题及疑惑,培训现场反响热烈,互动频频。开班仪式现场,该行工作人员还与学员们建立了培训班金融服务微信工作群,以促进后续业务交流和金融产品推广,并成功收集意向客户

名单70余户。

据悉,农行西安周至支行坚持以“面向‘三农’,服务城乡”为使命,先后荣获全国农行打造服务乡村振兴领军银行工作先进县域支行;全省农行“平安农行”、业务经营评价优秀支行、聚焦扶贫县域优秀支行;西安市农行四好支行领导班子;西安市文明单位、西安市经济保卫系统先进集体;县域电商协作共建奖、县金融办金融扶贫“先进集体”、县政府连续多年目标责任考核优秀单位等多项荣誉。

兴业银行西安分行首笔权益类投资业务落地 助力实体经济高质量发展

阳光讯(记者 成英)近日,兴业银行西安分行成功落地辖区内某特色组织再生医学企业权益类投资业务4000万元,实现兴业银行西安分行股权直投业务首单突破。该笔业务的落地提升了金融服务实体经济质效,为实体经济高质量发展提供了坚实有力的金融支撑。在疫情冲击的背景下,在企业运营进入拓展市场的关键阶段时注入资金,权益类投资在不占用企业授信

的同时,为企业大幅降低融资成本,为企业送去发展的“及时雨”,全力解决中小企业“融资难”,有效为科技创新赋能,持续帮扶企业成长发展,畅通科技、金融与企业的良性循环。

近年来,兴业银行西安分行发力权益类投资,充分发挥“投联贷”产品敲门砖作用,综合运用好“贷款+入股选择权”“贷款+直投”等业务,全力服务优质科技型企业。2022年以来,该行

重点聚焦新一代信息技术、人工智能、智能制造、航空航天、生物医药、新能源等硬科技领域高成长型企业,加大科创企业“技术流”专属评价体系应用,通过融资业务带动商行业务合作,运用“商行+投行”模式全方位服务科创型企业。

未来,兴业银行西安分行将持续运用“商行+投行”的优势,全力服务陕西优质科创企业,积极助力企业发展。