

# 7.8全国保险公众宣传日

## 中国人寿宁波市分公司持续开展“我为客户办实事”活动

2024年度“7.8全国保险公众宣传日”的活动主题是“保险,让每一步前行更有底气”。中国人寿宁波市分公司为积极贯彻中央金融工作会议精神,深入践行“以人民为中心”的发展理念,通过“保险+服务”满足人民群众多层次多样化的服务需求,持续提升服务感知度,不断丰富“我为客户办实事”活动内容,擦亮“国寿好服务”品牌,展示保险行业的初心与使命,增进社会大众对保险行业的认知,用保险保障守护人民美好生活,为推动保险业高质量发展贡献国寿力量。

1. 唤醒睡眠保单查找“失联保单”客户,主动通知、上门寻访,开通寿险APP、销售人员、客服中心绿色通道等

多个查询、办理渠道。

2. 理赔服务提效自动提醒报案、主动赔协助办理、特殊客户上门赔、重大疾病一日赔、困难客户预先赔。

3. 窗口暖心服务自主线上预约取号,线上自助办理,“空中客服”人工视频,在重点乡镇营业点增设智慧柜员机,设置专区适配老年人服务、长者来电一键接入人工坐席。

4. 便民爱心驿站临街网点提供便民服务,提供免费饮用水、充电器、便民药箱等。

5. 保单专业体检为客户提供补全、完善、更新保单信息服务。帮助客户整理保单、分析保障需求、查找保障缺口,根据客户风险认知、缴费能力,将合适的保险产品推荐给适当的客户。推出医疗责任覆盖更广的保障类产品。

的客户。推出医疗责任覆盖更广的保障类产品。

6. VIP服务升级延长星级客户权益资格,丰富VIP客户就医、康复、护理服务资源,开展线上、线下“名医讲座”,“悦己生活”等健康主题活动。

7. 权益保护常态化开展线上、线下金融知识科普宣教,提醒金融消费风险误区,投诉快办、快处、快反馈,“总经理接待日”倾听客户心声,消费者权益服务分站“一站式”调处。

8. 推广普惠产品推广甬宁保、甬学保等补充医疗、个人养老等惠民保险产品,开展大病、长期护理等医保政策宣传、咨询。



# 我为客户办实事

## 争做最美消保人

2024年度“7.8全国保险公众宣传日”的活动主题是“保险,让每一步前行更有底气”。中国人寿宁波市分公司为积极贯彻中央金融工作会议精神,深入践行“以人民为中心”的发展理念,通过“保险+服务”满足人民群众多层次多样化的服务需求,持续提升服务感知度,不断丰富“我为客户办实事”活动内容,擦亮“国寿好服务”品牌,展示保险行业的初心与使命,增进社会大众对保险行业的认知,用保险保障守护人民美好生活,为推动保险业高质量发展贡献国寿力量。

### 我为客户办实事·八类服务项目

1. 唤醒睡眠保单

2. 理赔服务提效

3. 窗口暖心服务

4. 便民爱心驿站

5. 保单专业体检

6. VIP服务升级

7. 权益保护常态化

8. 推广普惠产品

贯彻落实中央金融工作会议精神,做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章