

科技普惠 适老先行 中国人寿推出寿险APP尊老模式



近年来,中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿”)加快布局智慧健康养老体系,融合前端触点、丰富交互渠道,以真诚、专业、创新的服务方式,促科技普惠,助适老先行,全面提升老年客户服务水平,持续为公司高质量发展注入新动能。

为着力解决老年人群体使用移动互联网应用的困难,打造“简捷、品质、温暖”的客户服务品牌,中国人寿大力响应国家号召,依托科技赋能,加快智慧适老,创新上线寿险APP尊老模式,让老年客户搭上智能化的快车,纵享更专属、更舒适、更高效的服务体验。

更专属 畅通一站式业务办理

界面版本专属。

嵌入上线自动提示、功能区入口提醒、搜索框轮播展示等多元渠道,支持超60周岁客户一键切换尊老模式;增大图标文字,减少视觉干扰,布局清晰,界面简洁,让客户“看得

清”;增强应用交互,支持语音播报,海量资讯即时朗读,让客户“听得清”。“触网”更高效,体验更贴心。

功能服务专属。

寿险APP尊老模式布局多节点,打通全链

条,抓取老年客群高频需求,挖掘服务痛点,聚焦关注热点,精简聚类常用功能:保单查询一键触达、养老认证一步到位、适老险种定制推荐、养生活动定时推送等,让老年客群尽享一站式业务办理高品质体验。

更舒适 建立老年健康生态圈

中国人寿致力为老年客群提供智慧健康养老服务平台,运用“互联网+”的建设思路,打造集养老、养生、医疗、健康为一体的国寿服务新生态。

智慧养老伴金色晚年。结合老年客群的

兴趣导向,“智慧养老”专区专项解读养老知识:科普社保养老政策、介绍养老规划攻略、推荐养老保险产品等,让传统养老向品质享老转变,为金色晚年保驾护航。

经脉健身享四季健康。中国人寿始终把关

爱客户健康放在首位,通过开辟“免疫力提升”专栏,形成“直播跟练正当时、名医讲堂在线看、健身锻炼全天候、视频课程随心学、健康知识名医说”五位一体的新型养生健身形式,帮助老年客群树立健康生活理念,养成健康生活习惯。

更高效 打造场景化服务流程

一次即可对话,清晰准确易理解;全天候在线,个性化服务,让客户省时省心。

空中客服,一点即办。2020年疫情突发,“空中客服”应运而生,打通线上服务最后一公里。对于腿脚不便的老年客户,更适合拨通“空中客服”视频,无需见面,不用临柜,云端柜面一点即办,直连柜面客服人员,面对面解答问题,预约早、等待少、办理快、更安全,无论客户身处何处,优质服务始终如故。

服务经理,一呼即应。中国人寿为每位老年客户提供1对1专属服务经理,实时咨询,在

线答疑,定制服务,尊享体验。遇到保单问题、险种咨询、保障分析等,仅需一键点击,即时对接快速处理,服务关怀、产品推荐、业务代办,一应俱全。只要客户需要,专属服务立刻就到。

中国人寿表示,今后公司还将持续发力,以“效率领先、科技驱动、价值跃升、体验一流”为目标,进一步优化适老服务,搭建惠民平台,借助线上线下各种渠道,建设“保险+”数字化生态圈,用真诚和温暖助力老年客户跨越“数字鸿沟”。



保险·投资·银行

中国人寿连续19年入选“《财富》世界500强”

2021年位列第32位,品牌价值达4366.72亿元

客户服务专线
95519

www.chinalife.com.cn

中国人寿
CHINA LIFE

相知多年 值得托付