

“携手同行七十载，感恩回馈再出发”

——中国人保寿险启动 2019 年客户节

2019 年 5 月 18 日，中国人保寿险正式开启为期两个月的“携手同行七十载，感恩回馈再出发”主题客户节活动。

2019 年是中国人民保险建司 70 周年。70 年携手同行，70 年砥砺奋进。今年的客户节与以往相比尤其不同。

据介绍，人保寿险 2019 年客户节围绕“做服务最好的寿险公司”愿景，在感恩和回馈客户方面有四大特点：

一是升级客户服务，感恩回馈客户。正式推出 VIP 增值服务方案，包括保单升级、健康咨询、就医安排、紧急救援、体检、洁牙、生日礼遇、代驾等多项服务内容，满足客户全方位、多层次的生活及健康医疗需求。此外，人保寿险还将 6 月作为 VIP 客户主题月，全系统 36 家省级分公司将开展包括六一亲子、健康讲座、增值服务体验等多种活动，邀请客户参与体验，感恩回馈广大客户。客户可通过登录“中国人民人寿 E 服务”微信平台查询星级，随时随地申请特色增值服务。

二是推进科技赋能，改善客户体验。为方便客户享受智能、自助和高效的线上服务体验，人保寿险围绕集团数字化战略，全面升级公司移动化、数字化服务水平。以“中国人保 APP”、“中国人民人寿 E 服务”、“95518 客服中心”为载体和抓手，构建为客户提供在线服务的多平台战略，实现从投保、

回访、保全和理赔的在线服务闭环。以中国人保 APP 为例，该平台为客户提供了覆盖人保集团产、寿、健、投各个业务板块的产品和服务，实现了金融保险服务的全覆盖。通过对人脸识别、智能语音识别、大数据平台等人工智能技术在在线核保、在线理赔等诸多业务场景的应用，简化服务流程，升级客户体验。

三是创新扶贫模式，共建“爱心农场”。作为金融央企，人保寿险肩负着助力二〇二〇年全面建成小康社会、打赢脱贫攻坚战的¹政治责任和光荣使命。今年，人保寿险在扶贫方式上进行社交化的大胆尝试，在“中国人民人寿 E 服务”微信平台开发“人保爱心农场”微信小程序，邀请客户注册登陆参与现场互动游戏。客户通过平台签到、好友互动、微信步数等形式获取能量，累计到达一定数值后，免费随机换取黑龙江省桦川县、陕西省留坝县、江西省吉安县和乐安县等人保集团定点扶贫县特色农产品。方便客户通过碎片化时间积极参与到消费扶贫中来，为打赢脱贫攻坚战贡献自己的一份力量。

四是扶助教育，关爱儿童成长。客户节期间正值“六一国际儿童节”，为关爱下一代成长，人保寿险持续关注贫困地区教育事业，自 2017 年以来，每一届客户节都会举办捐建“人保寿险-希望工程图书室”公益活动，目前已捐建了 200 个。2019 年客户节人保寿险将继续携手中国青少年发展基金会，

为集团和公司对口的内蒙古、黑龙江、江西等 11 个地方贫困县（区）的 100 所希望小学捐建“人保寿险-希望工程图书室”。除了捐建“希望工程图书室”，自 2017 年以来，人保寿险每年都会推出“爱心保单”公益活动，将小爱聚成大爱，从客户每份长险保单中抽出 4 元用于捐建希望工程图书室，与更多客户一起感受爱心公益事业。举办“小小摄影家”儿童摄影大赛活动，围绕“我和我的祖国”“我和童年有个约定”“送给祖国的生日祝福”等主题，鼓励孩子走进自然、走近生活，用影像记录下自己的所见所闻，所思所感。

在中国人民保险集团大力推动向高质量发展转型的“3411 工程”过程中，中国人保寿险将始终如一践行“人民保险服务人民”的使命与担当，持续提升服务质量和 service 创新能力，以不断满足消费者日益多样化的保险需求。