



真生活 真伙伴
THE REAL LIFE COMPANY

[友邦保险 中国区]

[上海市黄浦区中山东一路 17 号 友邦大厦]
电话: 8621-53599988
传真: 8621-53962013

AIA.COM.CN

新闻稿

有速度更有温度 升级版服务打造“零烦恼”理赔

——友邦智能“易赔” 小额理赔零等待

近日，友邦保险全新上线了专门针对小额理赔的“易赔”服务，授权营销员在其专属 APP——爱服务（i-Service）上直接操作，帮助客户完成在线理赔，从开始申请到理赔金到账仅需数分钟，大幅缩短了理赔递交和审核的时间，直击“理赔难、理赔慢”的行业难题，让客户在整个服务旅程中尽享智能和便捷。

当下社会处于快速变化中，如何满足客户在不同情景下的需求，对保险公司优化客户服务提出了更大的挑战。友邦保险一直遵循以客户需求为导向的原则，通过专业的营销员和先进的技术开发，让理赔流程更快速、更便捷、更温暖。从为重疾险客户提供主动关怀的“金装理赔”，到全面简化小额理赔赔付流程的“易赔”，友邦全方位的优质理赔服务能照顾到各类客户的不同需求，确保每位客户都能享受到切实而贴心的理赔服务。

“易赔”：让小额理赔在谈话间轻松完成

现如今，在都市“快节奏”的生活和工作状态下，尽量降低时间成本，高效率已成为当下消费者的主要诉求，因此如何加快理赔速度、简化管理流程，成为客户最关心的问题。尤其对于申报案情简单、金额较小的小额理赔消费者来说，耗费大量时间到保险公司柜面或委托营销员提出申请，经过纸质材料递交、扫描、录入、审核及付款等一系列繁琐流程，无疑是“花大力气做小事”。因此，提供快捷优质的理赔服务，为消费者节省时间成本，成为了解决消费者困扰的关键。

为满足客户需求，友邦推出“易赔”系统，作为友邦“易计划”的创新升级服务项目，全面优化理赔流程，将客户旅程中最“高深复杂”的理赔环节转化得“智能便捷”。客户无需动手，理赔资料上传、信息录入等工作都可交由营销员完成。资料上传后，后台系统能在瞬间完成 70 多项智能判断，授权营销员对符合条件的小额理赔案件做出赔付决定，且赔款即刻

到账。除了先进的智能系统，友邦还为“易赔”配套研发了一整套完善的营销员线上培训、征信评分体系，确保为客户带来细致贴心和安全快速的人性化体验。

家住北京的刘先生因下颌意外受伤，前往医院就诊。营销员了解到刘先生公务繁忙，便直接去其办公室协助办理理赔业务，使用“易赔”系统操作理赔申请。14点41分在线递交申请，14点42分，刘先生就已收到了理赔款到账通知，短短一分钟迅速结案。客户十分惊喜：在与营销员边聊天的同时就边“不知不觉”地完成了全部手续，足不出户便可高效完成理赔。

“金装理赔”：主动关怀 为重疾用户“减负”

除了针对小额理赔客户推出的高效“易赔”服务外，身为“保险保障专家”友邦保险在2015年推出了针对重疾险客户的“金装理赔”重疾关爱服务，专门为高额重疾客户打造有“温度”的人性化关怀理赔。重疾保险理赔手续的繁杂和理赔滞后问题往往令心力交瘁的患者家属雪上加霜，为了帮助重疾客户解决燃眉之急，友邦营销员会在第一时间上门拜访，给客户提供陪同式的暖心服务体验，让重疾理赔客户在住院期间就能享受到一对一专属的“理赔服务前置”，一站式完成理赔手续，确保客户能在最短时间内收到理赔款项用于疾病治疗。同时，“金装理赔”还会配套提供“电子查询平台”和“重疾关爱包”等关爱服务，让客户感受到“雪中送炭”的暖心关怀。友邦保险“金装理赔”服务荣获2016《中国保险报》“月度十大理赔案”、“年度十大服务创新”荣誉称号。

服务驱动提升 成为客户信赖首选

自2014年友邦中国在“新五年计划”中确立构建“以服务为驱动”、“以客户为中心”的企业文化以来，友邦在客户服务方面不断开拓创新，以“服务领导力”战略为导向，在售前、售中、售后各环节更好地聚焦客户，全面推进“易计划”，改善客户旅程各环节的体验。2016年友邦客户净推荐值（NPS, Net Promotion Score）同比提升17%，客户与友邦的互动容易程度得分（CES, Customer Effort Score）步入“9”时代，见证了客户对友邦服务认可度的不断提升。

友邦中国首席执行官张晓宇表示：“优质服务是保险公司的核心竞争力之一，从理赔入手，切实满足不同客户需求，是友邦提升服务水平的重要一步。接下来，友邦将坚持以客户为中

心，通过技术革新和营销员培训来持续优化客户服务的每一个环节，努力获得客户的认可，成为客户首选。”

<结束>

友邦保险

友邦保险控股有限公司及其附属公司（统称「友邦保险」或「本集团」）是最大的泛亚地区独立上市人寿保险集团，覆盖亚太区内 18 个市场，包括在中国香港、泰国、新加坡、马来西亚、中国大陆、韩国、菲律宾、澳大利亚、印度尼西亚、中国台湾、越南、新西兰、中国澳门和文莱拥有全资的分公司及附属公司、斯里兰卡附属公司的 97%权益、印度合资公司的 49%权益，以及在缅甸和柬埔寨的代表处。

友邦保险今日的业务成就可追溯近一世纪前于上海的发源地。按寿险保费计算，集团在亚太地区（日本除外）领先同业，并于大部分市场稳占领导地位。截至 2016 年 11 月 30 日，集团总资产值为 1,850 亿美元。

友邦保险提供一系列的产品及服务，涵盖寿险、意外及医疗保险和储蓄计划，以满足个人客户在长期储蓄及保障方面的需要。此外，本集团亦为企业客户提供雇员福利、信贷保险和退休保障服务。集团透过遍布亚太区的庞大专属代理、伙伴及员工网络，为超过 3,000 万份个人保单的持有人及逾 1,600 万名团体保险计划的参与成员提供服务。

友邦保险控股有限公司于香港联合交易所有限公司主板上市（股份代号为「1299」）；其美国预托证券（一级）于场外交易市场进行买卖（交易编号为「AAGIY」）。

友邦中国

友邦保险在中国大陆的发展始于 1992 年，并于同年在上海设立分公司，是第一家获得独资营运牌照的非内地人寿保险公司。目前，友邦保险在中国大陆的业务范围已经扩展到北京市、深圳市、广东省和江苏省。作为第一家将保险营销员制度引进国内的保险公司，友邦保险建立了专业的保险营销员队伍，并通过多元化销售渠道，为客户提供一系列人寿保险、人身意外保险和医疗保险产品。

###