

中英服务升级，携手共同抗击疫情

2020年“3·15”国际消费者权益保护日即将来临，为深入落实保险业消费者权益保护工作，全面支持打赢疫情防控人民战争、总体战、阻击战，不断增强金融消费者的自我保护意识和风险防范能力，中英人寿持续升级强化多项服务举措，与每位中英客户携手向前，共同抗击疫情难关，为万千家庭提供更便捷高效的保险服务。

一、 通路顺畅，客户安心

针对疫情不断升级，客户所需要的服务皆可线上办理。中英人寿更是提供多种线上服务通路，足不出户，即可自助办理，避免接触，防范未然，让客户安心。

客户绑定中英人寿官方微信后，通过服务平台-保单服务登录中英 i 万家或进入中英人寿官方网站登录个人空间通过保单管理进行自助办理各项保单服务，代理人也可以通过 E 路通平台协助客户线上办理相关服务。



中英人寿电子化服务指引

服务类型	服务项目	i 万家	官网	E路通
投保查询	投保指引	√		√
	投保进度查询	√		√
	回执签收	√		√
	新契约回访	√		
	预约回访	√		
	新单照会	√		√
保单查询	保单信息查询	√	√	√
	权益查询	√		
	利率及价格查询	√	√	
	电子发票	√	√	
保单续费	历史缴费查询	√	√	
	续期缴费	√	√	
保全变更	联系信息变更	√	√	
	续期账户变更	√	√	√
	证件信息更新	√		√
	领款账户变更	√	√	√
	满期金领取	√		√
	领取红利	√	√	√
	红利领取方式变更		√	
	生存金领取	√		
	生存金领取方式变更		√	
	年金领取	√		
	保单还款	√	√	√
	保单借款	√		√
	保单复效		√	
	犹豫期内退保(限网销保单)	√		
	犹豫期外退保(限网销保单)	√		
	额外投资(限万能险)	√	√	
	部分提取(限万能险)	√		
	投连账户转换		√	
	补缴万能险保费		√	
	电子信函	√	√	
变更历史查询	√		√	
便捷理赔	理赔指引	√		
	健康天使介绍	√		
	理赔报案	√	√	
	理赔申请	√		√
	津贴险直赔	√		
	理赔进度查询	√	√	

注释：回执签收代理人可通过 E 路通分享链接客户

二、 理赔无忧，客户暖心

为更加有效支持疫情应对，中英人寿在理赔服务举措方面再升级，并持续强化理赔服务，简化业务流程，突出绿色通道，理赔无忧，让客户暖心。

1. 理赔保障再升级，四项限制取消

投保中英人寿费用补偿型医疗保险产品的客户，如果确诊新型冠状病毒肺炎，可以：

- 取消自费药品和诊疗项目限制

- 取消免赔额
- 取消医院性质及等级的限制
- 取消等待期

2. 理赔绿色通道持续，简化管理资料

- 在本次事故中出险的中英人寿客户，申请理赔时可无需提供保单原件。
- 因新型冠状病毒肺炎导致残疾、重大疾病、身故的客户，先行赔付，后补齐相关资料。

3. 不间断二十四小时全方位受理客户报案

- 全国统一客服热线 95545、官方网站 www.95545.com.cn、“中英人寿”官微服务号二十四小时全方位人工及留言受理客户报案。

三、服务智能，客户省心

中英人寿提供 OCR 识别、人脸识别、视频客服、智能客服、智能核保引擎等多项技术支持线上服务，更便捷智能安全，让客户省心

1. OCR、人脸识别提升效率

- 官微支持 OCR 识别、人脸识别，缩短业务办理时间。

2. 视频客服确保交易安全

- 大额关键业务客户支持视频客服，为客户提供多种线上受理通道，保障资金安全。

3. 智能客服 7*24 小时在线服务

- 官微、官网智能客服 i 小保 7×24 小时在线，在线咨询、随时响应，为客户排忧解难。

4. 智能核保在线评审马上知

- AI 智能核保引擎, 在线疾病问卷评审, 实时核保结论提升效率。

温馨提示

疫情防控时期, 中英人寿呼吁您减少出行, 勤洗手、戴口罩, 居室多通风, 积极防疫, 保护好自己与家人! 我们将一如既往秉承专业的服务为客户提供全面的保障, 与您携手, 同心协力, 打赢抗击疫情的攻坚战。