

新聞稿

2020-06-18

迎戰科技浪潮 中壽推行動投保 2.0 提升服務效率

新契約照會時間大幅減少約三成 開創金融科技服務新藍海

近年金融科技席捲全球，因應這股浪潮，中國人壽加速數位創新腳步，進行產業價值鏈重整與變革，從商品研發、服務及業務等多元面向，積極運用大數據、AI 人工智能，邁向智慧金融服務，提供消費者多元化的保險服務感受。繼業務人員全面配備行動投保 APP，廣受好評並趨近 100% 的進件使用率後，近期再推出行動投保 2.0 升級—行動照會回覆服務，讓客戶的投保從受理到核保旅程完全數位化、無紙化，享受更便捷、有溫度的安心服務。

中壽自 2015 年推出行動投保，業務員透過行動投保的線上即時檢核與資料傳輸功能，大幅提升締結保險契約效率，除可取代紙本要保書外，更是高品質且快速的提供客戶投保服務。今年中壽進階推出行動照會回覆服務，持續強化業務團隊行動辦公室的效能，行動照會回覆服務打破傳統紙本回覆的時間與空間限制，業務人員不再需要拿著厚重紙本文件在客戶與公司間來回奔波，只要透過網路隨時能收到公司推播照會通知，客戶更即時獲知核保狀況。

透過「行動照會」，業務員可使用 iPad 向客戶說明並填寫資料。若客戶有身分證明等核保文件需提供時，也可採拍照方式上傳影像。當客戶確認無誤且簽名後，透過電子傳輸至後台服務人員進行審核，業務人員透過 APP 可即時掌握核保狀況，有效提升服務效率。中壽的行動投保加入行動照會功能後，讓數位化投保流程一氣呵成，保戶可安心享受更流暢的投保數位體驗，整個過程較原本紙本傳遞模式，除了服務更加精準外，新契約至少可減少約 2~3 日往返，每年還可節省約 14 萬張用紙量，有效節能減碳，為愛護地球盡份心力。

中壽秉持「We Share We Link」的企業核心精神，加速多元化數位進程，為消費者帶來智能化及客製化的優質金融服務，讓保險更加貼近生活。2019 年底更榮獲金管會核准有關「行動投保辦理身分認證程序業務試辦」同意，試辦應用人臉辨識技術於投保流程中，於今年 2 月成為全台首家啟動「刷臉投保」的保險公司。中壽以實際行動支持政府數位化政策，期許成為保險業數位金融先驅，未來也將 AI 導入於核保、理賠及客服的流程中，提高服務效能與品質，並強化跨業合作，建立保險生態圈，擴大各通路數位投入，讓客戶享受更有溫度、更美好的保險體驗。

新聞聯絡人：

中國人壽 公關部

陳盈儒 julia.chen@chinalife.com.tw 02-2719-6678#1050

黃麗穎 lori.huang@chinalife.com.tw 02-2719-6678#3837