

# 以案说险—APP 在线快赔

## 一、背景简介

为积极配合并推动 8·23“孚利节”活动，进一步提升客户服务质量与效率，“利安人寿”App 已于 2023 年 6 月 30 日正式上线运营。该 App 中的“指定医院快赔”项目，作为利安人寿的一项重要创新机制，以其独特的服务模式成为一大特色亮点。

“指定医院快赔”以大数据和移动互联网技术为基础，通过构建中间数据平台，实现与指定医院的实时数据交互。这一创新机制能够迅速、准确地获取客户在指定医院就诊的医疗费用资料，并将其直接应用于理赔案件的赔付处理，从而免去客户在理赔过程中繁琐的资料收集和上传环节。这一创新机制不仅提高了理赔效率，提升了客户体验，更彰显了利安人寿以客户为中心的服务理念。

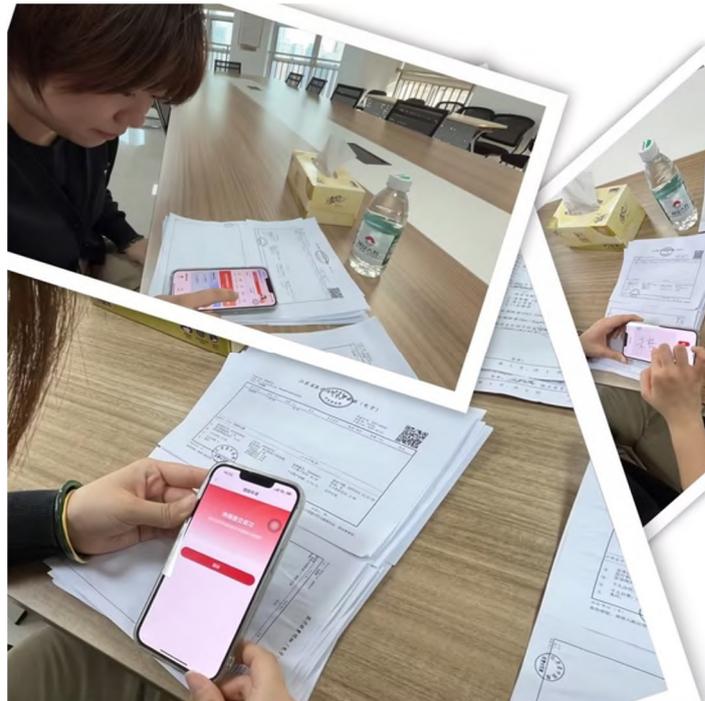
## 利安人寿 App→首页→指定医院试点快赔



## 二、服务案例

2023年9月01日,Z女士在我司投保了团体医疗保险,享有3000元的医疗保险金保障。同年10月10日,Z女士因眼部不适及咳嗽症状前往江苏省中医院就诊,被诊断为“眼睑肿物、呼吸道感染”。

2023年10月19日下午,Z女士至公司柜面办理理赔,我司在得知Z女士的情况后,迅速为其提供理赔服务。在服务过程中,我公司工作人员不仅亲切接待Z女士,向其详细介绍了“孚利节”活动期间的四大类服务项目,还耐心指导其在“利安人寿”App上完成快赔申请。得益于我公司的高效理赔流程和专业的服务团队,Z女士的理赔案件在短时间内得到了快速审核和处理,我司理赔服务和速度赢得了Z女士的高度赞誉。



### 三、服务特色

科技让服务更美好，陪伴让生活更充实。利安人寿始终秉承“Speed”客户服务理念，即追求快速（Speedy）、专业（Professional）、方便（Easy）、准确（Exact）和亲切（Decent）的服务标准。我们致力于通过科技手段不断提升服务质量和效率，让客户在享受便捷、透明和舒适的服务的同时，真切感受到利安人寿的专业与高效。

利安人寿南京分公司供稿