



农银人寿保险股份有限公司
ABC LIFE INSURANCE CO.,LTD.

《浓情服务区》 农银人寿客户服务温馨指南



农银人寿保险股份有限公司

2025 年 3 月



服务指南



农银人寿为广大消费者提供方便高效的线上全流程服务通道。客户可通过农银人寿官方 APP 与官微-微站菜单一站获取全流程服务，或通过全国统一客服电话进行服务咨询，畅心恒享线上保单服务，我们分秒守候在您身旁，让您足不出户就能解决保单业务诉求。

我们还为老年人提供“安享服务”，助力跨越“数字鸿沟”，共享科技创新成果，为消费者创造更加智慧、温暖、便捷的服务。为高净值客户量身打造臻享会员服务体系，用臻心服务为会员客户构建多元健康保障，努力撑起温暖有爱的农情守护。



信息查询 方便省心



您可通过**官方 APP 或官微-微站菜单**轻松查询保单相关信息。

APP 路径：

进入手机应用商店，搜索“农银人寿”，下载 APP，在“**首页**”或“**我的**”频道点击“**保单查询**”，根据界面指引完成注册-实名认证后选择“**我的保单**”即可便捷查询持有的保单信息；点击“**服务**”，可满足更多“查询服务”需求。



微站路径：

进入农银人寿微信公众号，点击左下角**“微站”**，在**“首页”**或**“我的”**频道选择**“保单查询”**，根据界面指引完成注册-实名认证后即可便捷查询持有的保单信息；点击**“服务”**，可满足更多**“查询服务”**需求。





2 电子保单 轻松下载

进入农银人寿微信公众号“**微站**”或农银人寿 APP 首页，点击“**保单查询**”-“**便捷服务**”-“**电子保单**”您可随时随地查询、下载您的电子保单。





回执签收 高效快捷



进入农银人寿微信公众号“**微站**”或农银人寿 APP 首页，点击“**回执签收**”即可享受电子回执签收服务，轻松三步完成保单回执签收。





4

保全服务 便捷舒心

APP 路径:

登录农银人寿 APP 首页，登录后点击“**服务**”，即可享受满期金领取、生存金领取、联系信息变更、身份证有效期变更等 30 余项保全服务，并可随时查询业务办理进度。



微站路径：

关注“农银人寿”微信公众号，点击“**微站**”-登录后点击“**服务**”或首页的“**全部服务**”，即可享受满期金领取、生存金领取、联系信息变更、身份证有效期变更等 30 余项保全服务，并可随时查询业务办理进度。



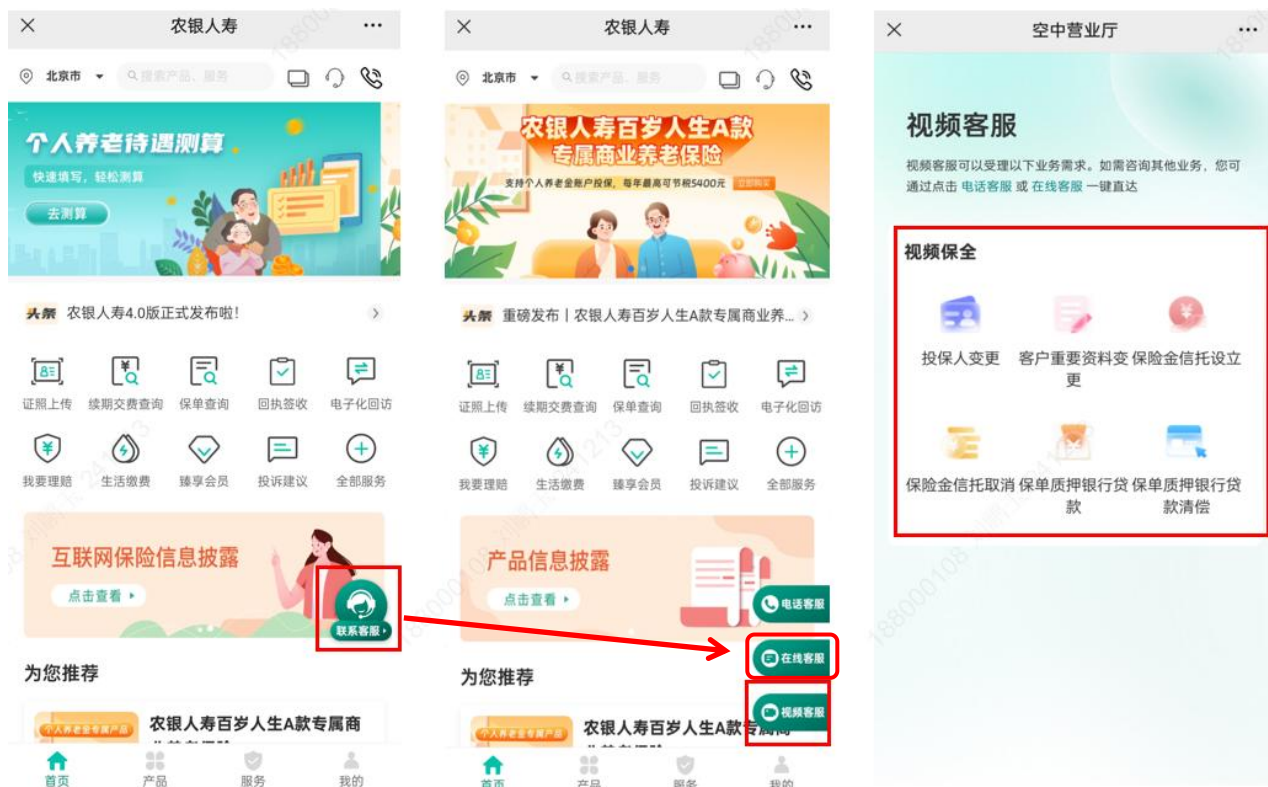
5 在线服务 时时慰心



如您有疑问需要咨询，无需拨打电话！您可以通过**官方 APP**、关注“**农银人寿**”微信公众号进入“**微站**”或登录**农银人寿官方网站**：

<http://www.abchinalife.com>，界面右侧找到**【在线客服】**图标，点击图标在线智能客服或人工客服将为您提供专业快捷的线上咨询服务。

农银人寿践行以“客户为中心”的服务理念，提高公司客户服务智能化水平，推出“空中柜面”，点击**【视频客服】**图标在线视频就能为您提供业务办理，让您体验服务新模式。





6 电子化回访 踏实安心

为保护您的权益,实现随时随地回访自由,通过官方 APP、微信或短信即可轻松回访!

(1) 农银人寿 APP/微信渠道

第一步 老用户完成实名认证后可直接登录农银人寿 APP/农银人寿微站,新用户需先**下载农银人寿 APP**或关注“**农银人寿**”**微信公众号**点击“**微站**”,根据界面指引完成用户注册登录,并完成实名认证;

第二步 登录农银人寿 APP/微信公众号-微站“**首页**”或“**服务**”页面,点击“**电子化回访**”进入保单回访界面(温馨提示:进行电子化回访时需先收到保单并完成回执签收,您收到保单后可以通过短信或登录微站两种方式完成保单回执签收,签收成功后再进行回访操作);



(2) 短信渠道

您收到我公司长号码发送的电子化回访提醒短信后，点击信息中的短链接即可进行电子化回访！



【农银人寿】您投保的保单尾号为1477的电子保单回执已签收成功。我司已开通电子化回访，请您于2022年07月24日23点前点击

s.abchinalife.com/AEw1341

或登录农银人寿APP/微服务平台，进入保单回访界面完成尾号为331477保单的新单回访。特别提示：为了维护您的权益，请独立完成回访，避免他人干预，如需电话回访请用本机号码直接回复：1。您可以通过我司微信公众号（点击s.abchinalife.com/2DG29W1关注）、官网在线客服或拨打全国统一客服电话95581、[4007795581](https://s.abchinalife.com/2DG29W1)进行咨询。

7 理赔服务 高效顺心



出险之后需要怎么报案、申请理赔？

(1) 可拨打我公司全国统一客服电话 **95581 或 4007795581** 进行报案。智能语音助手小 AI，为客户提供一声即达，一键全通的便捷服务体验。

(2) 关注“**农银人寿**”公众号，登录微站或下载**农银人寿 APP** 报案、申请。

(3) 到我公司**任一机构的客服柜面**报案。

(4) 委托您的服务人员进行报案。

微理赔 方便又快捷

微信公众号

点击农银人寿公众号微站“**我的**”-“**我要理赔**”或通过“**服务**”-“**理赔服务**”，动动手指即可享受我公司方便快捷的“**微理赔**”服务。



农银人寿 APP

进入农银人寿

APP 首页—“要理赔”或“我要理赔”或通过“服务”-“理赔服务”，根据界面指引完成注册-实名认证后使用各项理赔服务。



自 2017 年 4 月正式上线运营后，“微理赔”不断优化完善，2018 年实现全流程无纸化，2020 年初再度升级，将客户线上提交理赔资料的范围转扩展至全险种，标志着农银人寿在线理赔服务进入了行业领先水平。2022 年初，农银人寿 APP 上线团险理赔服务，为广大团险客户提供方便、快捷的理赔服务，真正实现了线上理赔服务客户群体的全覆盖。截至 2023 年 6 月，微理赔受众客户达 188 万。

快 e 赔 高效又顺心

农银人寿自主开发了“快 e 赔”项目，对于符合条件的理赔申请，客户通过“微理赔”提交申请后，无需人工介入，系统自动完成保险金理算、审核、审批以及付款等操作，保险金实时支付到客户账户中，可有效改变以往人工审核耗时又费力的局面，处理时效由以“小时”计算缩短至以“秒”计算。

截至 2023 年 6 月，“快 e 赔”已自动处理两万余件理赔案件，理赔时效较非自动处理的同类案件缩短 67%，真正实现了“理赔有温度，服务更顺心”。该项目荣获 2021 中国银行业保险业年度服务创新案例——“保险业客户服务典型案例”奖。



慧 e 赔，温暖又安心

“慧 e 赔”，是 2022 年公司代理人端 APP 上新增的理赔功能，支持保单服务人员，包括个险代理人、续期服务人员、银保客户经理等，在线协助名下客户办理理赔报案、理赔申请、进度查询等业务，依托电子签名和人脸识别技术，通过一部手机即可完成理赔报案及申请全流程，更可在线实时查询理赔进度，操作简单便捷，不受时间和地点的限制，真正实现随时随地为客户服务。该项目荣获 2023 中国

银行业保险业年度服务创新案例——“保险业客户服务典型案例”奖。



8 续期服务 及时称心

如您想自助交纳续期保费，您可以在农银人寿微信公众号中点击“微站”，在“首页”、“服务”-“收费类服务”、“我的”三个页面都可快速查到“续期自助交费”，还可在“服务”页面中查询或办理更多续期业务。



如何变更续期交费账号？

可通过农银人寿微信公众号“微站”中“服务—变更服务—续期交费信息变更”功能进行续期交费账号的变更。



9 适老服务 温暖贴心



为了使老年人享受到智能化带来的便利，推出 95581 爱心专线，打造“**一声直达，一键接入**”，减少客户繁琐按键操作步骤，轻松体验应声即达的便捷服务。



官网官微在线客服为老年客户提供大字体界面，并支持对话信息的语音报读。



官方 APP、微站、移动商城三平台推出“大字版”，年满 55 周岁客户实名登录并绑定保单，系统自动切换立享大字体验，界面更贴心、布局更暖心、登录简化更称心，用智慧敬老，用温暖相伴。



核心业务系统为老年客户开通核保核赔绿色通道，在工作池中实现老年人核保前置及理赔前置功能改造，有效缩短了老年客户核保理赔时间，优先保障服务时效，体现尊老敬老理念。同时，借助代理人端 APP 线上服务平台，老年客户不用走出家门，即可在服务人员的辅导下在线办理信息变更、保单查询等业务，解决上柜难或自助办理保险业务不便的现实情况，贴心又省力。



10 会员服务，臻心守护

公司根据不同层次客户的服务需求，构建客户分级管理体系，为高净值客户量身打造“臻享服务”体系，用臻心服务为贵宾客户构建多元健康保障，努力撑起温暖有爱的农情守护。

臻享绿速通推出的服务绿色通道，包含专属热线通道，核保、保全、理赔优先服务在内的“一专三优”四项专属权益，为会员客户提供更加高效快捷的服务。

臻享好健康提供贴心的健康咨询服务，客户可通过 24 小时健康管家、家庭医生获得个性化健康建议，也可使用三甲视频医生与三甲医院在职医生进行 1 对 1 在线视频问诊，优质医疗资源触手可得。

臻享医无忧在医疗资源紧缺的当下为臻享会员客户提供多项就医绿通服务：专家门诊绿通就医陪同可根据用户需求，协助预约全国 540 多个城市三甲医院专家门诊号（不指定专家），并有陪诊人员全程陪同完成就诊，提供专业指导。重疾住院绿通、重疾手术绿通服务可协助安排全国 1000 余家三甲医院住院、专家手术，避免不幸罹患重大疾病后因无法及时治疗延误病情，让生活更安心。

臻享服务不仅为会员本人提供服务，贵宾客户还可使用 24 小时健康管家、家庭医生、三甲视频医生服务帮亲属咨询健康

问题，也可使用专家门诊绿通就医陪同服务为直系亲属预约专家门诊号，一份关爱，全家共享！

不同会员级别对应不同服务项目，您可通过“农银人寿微信公众号-微站-首页”或“农银人寿 APP-首页”的**臻享会员**专区查询会员等级、申请使用会员服务。

臻享会员服务标准



服务有温度，生活更温暖。未来，我们将持续倾听客户声音，精耕细作为客户提供更加丰富、优质的服务。





温馨提示



农银人寿为您带来智慧、温暖、便捷的服务，您有任何保单服务问题都可随时通过线上官方服务通道与公司取得联系，我们将竭诚为您提供优质专业的保险保障服务！

