

保护消费者权益 泰康人寿一直在行动

日前,全国银行保险业开展了“315消费者权益保护教育宣传周”活动,泰康人寿积极响应,在全力抗击疫情的同时,妥善开展复工复产,全力服务客户,做好消费者权益保护的各项工作。

■记者 杨露露



积极抗击疫情,泰康服务始终相伴

新冠肺炎疫情发生以来,泰康人寿以消费者权益保护为中心,充分利用线上服务渠道,及时推出多项理赔服务举措,保证疫情期间理赔服务不中断,高效快捷地完成每个客户的理赔需求。同时,泰康在疫情期间一直践行着企业社会责任。截至目前,已累计捐赠超7200万元;设立1亿公卫基金;泰康同济(武汉)医院收治新冠肺炎患者超1000人……

为抗击疫情,关爱客户,泰康人寿在行业内率先响应,1月20日迅速出台应对举措针对新冠肺炎疫情。疫情期间,泰康开通报案绿色通道,优先处理确诊新冠肺炎出险客户的报案,主动联系客户,发送防护提醒

及慰问短信。全国理赔人员24小时值守,主动联系医保、医院、代理人排查客户。对疑似或确诊客户,公司安排专人主动为客户提供理赔指导、简化管理理赔手续,开通先行赔付等服务。截至3月12日,泰康人寿累计完成50名新冠肺炎相关客户理赔,赔付金额463.2万元。

2019年,泰康连续跻身世界500强。企业越大,责任越大,泰康始终把客户服务放在第一位。泰康人寿服务评价指标稳步提升,服务水平连续三年获得A类评价。截至2019年底,泰康人寿23年来累计服务客户1.35亿人,累计赔付383万件,为客户送去241亿元理赔款。

坚守诚信经营,高质量服务客户

泰康一直把“诚信经营”作为企业一号工程,公司持续加大过程管理与服务创新,在公司内部各个环节建立完整的考核监督体系,始终“不忘初心,牢记使命”,全心全意为客户服务,踏踏实实做好保险消费者权益保护工作。

2019年,泰康人寿积极开展金融知识宣传普及活动,传播诚信经营理念,普及金融知识,加强风险提示,公司特别编发了实用的保险知识及风险提示,帮助消费者识别风险、正确消费。日常在官方平台为客户传递合规正面的保险消费知识和风险提示宣传。7.8保险公众宣传日期

间,从普及保险消费知识、防范洗钱风险、客户权益保护等方面,立足专业角度,帮助客户提升正确消费意识,有效保护消费者权益。

在泰康,对客户的诚信服务不只体现在工作流程中,更是泰康始终坚守的企业文化。2020年新年伊始,面对突如其来的新冠肺炎疫情,第一时间响应监管要求建立制度,在公司全面宣导对营销和宣传行为的合规要求,同时要求各级机构做好客户投诉和需求的对接服务,保证服务在疫情影响下,保持合规高质量。在任何时期,“诚信服务”都是泰康一直坚守的原则。

智能科技+大健康生态,提升客户体验

泰康人寿打造信用赔服务技术,该服务是深化“在线化、数字化、智能化”保险服务理念的创新应用。为打造理赔极简流程,创新采用人脸识别、OCR(光学字符识别技术)、电子签名等技术,打造申请即结案的全新理赔模式,平均申请支付时效20秒。使用该服务,全程无需专业理赔人员的介入,通过风控模型化、前置化,打造理赔服务极简流程,为客户带来全新理赔体验,开启理赔服务新纪元。

泰康人寿从2013年即开创行业内领先的“手机理赔”服务,实现客户足不出户申请理赔的互联网式变革。目前,经过深度挖掘理赔服务场景和痛点,泰康人寿“手机理赔”已实现全流程电子化、透明化。所有的理赔服务均已支持线上办理,极大地方便客户随时随地申请理赔,目前手机理赔率已达到94%,理赔流程各环节实时在线查询。

泰康人寿2019年客户服务节,就以“智赋体验,慧享健康”为主题,贴心地将“致客户的一封信”线上递送客户,家庭保障检视功能一键直达,并为客户推出专享音乐会、

爱牙检测、保单年检、健康体验行等丰富多彩的活动,共计回馈客户117万人。

智能科技为客户提升服务体验的同时,泰康人寿借助集团大健康战略,充分依托大健康生态资源,创新打造赔后健康管理服务,使理赔不再是保单服务的终点。

通过在线问诊形式,经泰康甄选的医疗专家为客户提供诊疗建议、用药指导、报告解读、健康咨询等方面的专业建议。具备服务科室齐全、医生专业、咨询随时、回复及时等优势。真正实现足不出户、一键就医,为客户减少了往返医院、在医院就诊的时间。为高净值客户打造的个性化增值服务,甄选北京、上海、广州、四川等地区三甲知名医院副主任医师以上专家,打破地域限制,通过预约制在线视频形式,为客户提供远程视频问诊服务。科技手段和大健康生态资源相结合,使客户随时随地享受名医问诊。同时,泰康人寿推出空中健康讲堂,重点服务于因各类疾病出险理赔的客户,为他们推荐日常生活、疾病保健等2000余个相关视频,按疾病种类进行分类,增强客户健康管理意识。