

泰康理赔服务更便捷、更实惠、更安心 让客户享受到极致体验

一直以来,泰康人寿始终把优化理赔服务放在第一位。截至2017年,泰康人寿累计赔付件数253万件,赔付理赔金额150亿元,仅2017年度就完成赔案40万件,为超过30万名客户送去30亿元的理赔款。泰康保险集团董事长兼CEO陈东升提出要让保险更便捷、更实惠、更安心,在这一理念指引下,泰康人寿推出从报案到支付的全流程“康乃馨理赔服务”,融探视、手机理赔、健保直通付、重疾先赔、健康关怀等诸多环节于一体,致力为客户带来极致体验。倪子 王若谷



“健保通”理赔直付

泰康人寿在2011年推出“健保通”直付式理赔服务,通过与合作医院数据共享,客户出院时,由医院直接与泰康人寿结算其应赔付的医疗费用,客户再支付剩余医疗费用即可出院。截至2017年底,泰康“健保通”合作医院已达620余家,遍布全国32个省、市、自治区,累计服务客户6万余人次,累计赔付金额近5000万元。

鹤壁淇县的王先生为儿子投保

了一份“实际泰康个人住院医疗保险”。今年2月底,孩子因鼻窦炎在淇县人民医院住院。接到报案后,理赔人员确认王先生儿子的就诊医院为“健保通”合作医院,立即前往医院探视,并帮助客户准备相关理赔资料。3月20日,王先生的孩子出院,他在医院窗口办理了“健保通”直付结算理赔。通过医院与泰康人寿对接的系统,泰康人寿现场赔付1400元。

率先推出“重疾先赔”

2017年,泰康人寿率先在业内推出“重疾先赔”,给受困于治疗费用的客户送去雪中炭。截至2017年底,泰康已为1600多名重疾险客户送去近亿元理赔款。

2010年9月,嘉嘉爸爸为年仅4岁的嘉嘉投保了泰

康祥云顺意保障计划B款,保额30万元;2016年9月,嘉嘉在天津血液病研究所确诊为白血病;2017年8月,嘉嘉进行骨髓移植手术,手术非常成功。但后续康复之路漫长而遥远,费用压力扑面而来。

接到报案信息后,泰康廊坊中支快速响应,理赔人员于2017年8月25日赶往医院送去慰问与关怀,并在医院通过移动设备现场申请理赔。仅一个小时的时间,总公司即下达正常赔付结论,按照合同赔付重疾保险金30万元。

手机理赔解客户之急

2013年,泰康人寿在行业率先开通手机微信理赔服务,借助电话、网络、手机APP、微信等移动互联应用,搭建起空中、地面、移动相结合的理赔服务平台,让客户足不出户即可办理理赔申请。截至2017年底,泰康

手机理赔服务客户近百万人次,占整体服务客户的90%,基本实现了理赔单证电子化。

2017年3月,南京的孙女士在江苏省人民医院被确诊患有右下肺腺癌,在医院接受根治手术。2017年4月5日,

南京本部理赔人员得知情况后,很快来到孙女士家中进行慰问,下午1点50分,理赔人员在孙女士家现场操作微信理赔;2点30分,孙女士收到泰康人寿的短信,提示理赔申请已经办毕,此时距操作理赔仅40分钟。

突发事件“特需”服务

近年来,重大突发事件和自然灾害时有发生,保险行业对重大突发公共事件的响应速度、处置成效、服务质量越来越受到社会公众的关注。从2002年到2017年底,泰康人寿共应对处理重大突发事件752起,排查发现泰康客户909人,累计给付金额4524万元。

2017年8月8日,四川九

寨沟突发七级地震。地震发生后10个小时,泰康人寿排查到一名遇难客户易女士;地震发生后20个小时,泰康南充中支的工作人员已驱车驰往九寨沟。抵达后,理赔人员现场用移动调查设备为客户申请了理赔,17分钟顺利结案。

泰康人寿灾后迅速启动应急响应,简化理赔流程,特

别是为出险客户开通充满人情味的遗体转运服务,用实际行动诠释了泰康人寿秉持的理念。

2018年,泰康人寿将进一步完善理赔服务体系,持续推行“健保通”理赔,升级手机理赔,并建立客户理赔满意度监测体系,让客户更加充分地享受到保险的安心、便捷、实惠。

光大银行境外机构数量后来居上

2018年光大银行计划新设悉尼分行,目前正在积极筹建当中。光大银行境外机构建设起步时间虽然较晚,但建设布局推进后来居上,境外机构数量跃升至股份制商业银行前列。近年来,光大银行稳妥推进境外机构布局,不断加强境外机构合规经营和管理,旨在构建光大集团及

光大银行客户的境外服务平台,以此全面提升竞争能力。2013年,光大银行成立香港分行之后,从2015年起,以亚、美、欧等重点地区为支点,加快了境外机构建设步伐,2016年建成首尔分行及光银国际(香港),2017年建成光银欧洲(卢森堡)及卢森堡分行。胡凯艳

中信银行南阳分行荣获银行业两项荣誉

3月30日,南阳市2017年度三项“十佳银行”颁奖暨金融宣传会议在南阳报业传媒集团会议室召开,中信银行南阳分行荣获2017年度南阳市银行业“追求卓越服务十佳银行”和“担当社会责任十佳银行”两项大奖。

中信银行南阳分行行长张晓东表示,中信银行南阳分行将始终坚持支持地方发展为己任,秉承“以客户为中心”的服务理念,争取为南阳经济社会发展做出新的更大的贡献。章世刚

兴业银行将为甘肃提供500亿绿色融资

4月2日,兴业银行与甘肃省人民政府签署《构建绿色金融体系政银战略合作协议》。未来5年,兴业银行将为甘肃省提供各类绿色融资500亿元,并围绕该省绿色发展需求,协力打造具有地方特色的绿色金融发展新路径。根据《协议》,双方将紧密围绕甘肃省绿色生态产业发展规

划、绿色金融产品体系创新等展开全方位合作,在重大基础设施建设、产业转型升级、生态安全屏障建设、战略新兴产业等重点领域扎实推动各项工作落地。作为中国首家赤道银行,截至2018年2月末,兴业银行已累计为14621家企业提供绿色金融融资14836亿元,余额6998亿元。杜红涛

光大银行去年贸易融资余额达2939.5亿元

截至2017年末,表内外贸易融资余额2939.5亿元,同比增长26.6%。共实现贸易金账面收入55.1亿元,同比增长25.37%。其中,账面利息收入38.1亿元,同比增长

29%;中间业务收入16.97亿元,同比增长17.9%。贸易金全口径存款拉动总量2284.7亿元,较年初增长630.4亿元。这是2017年,光大银行贸易金融业务交出的一份

答卷。这份答卷中,中间业务收入增量和增幅、国际结算量、对公结售汇业务等多项指标的同比增幅,在全国股份制商业银行中光大银行都居前列。胡凯艳

郑州银行发起成立商贸物流银行联盟

4月1日,由郑州银行、中国经济出版社、中国商贸物流银行联盟共同主办的“首届中国商贸物流银行联盟”成立暨“中国商贸物流银行产业发展高峰论坛”在北京举

行。中国商贸物流银行联盟,是郑州银行联合全国著名物流、电商企业等,与商贸、物流、银行业企业事业单位、行业组织、信用评级机构和专家共同发起的全性组织。该

联盟以“发挥联盟作用·共创新型金融模式”为核心,秉持共商、共建、共享、共赢的原则,促进跨行业资源互补、信息互通,惠及实体经济及广大中小企业的发展。桑奎

中原银行郑州分行落地首笔助学贷

日前,中原银行郑州分行首笔助学贷落地。该助学贷是中原银行为全日制在校大学生日常消费定制的专属产品。年初以来,中原银行郑州分行已陆续开

业两家校园银行,积极举办金融知识进校园、3·15金融消费者权益日集中宣讲等活动。据悉,中原银行郑州分行围绕高校学子消费、培训、助学、留学、创业等方面

的需求,定制化开发金融产品和服务。积极在校内组织开展金融知识讲座、金融消费者权益保护活动,加强大学生金融信用安全教育。邹诗歌

交行巩义支行热心服务特殊客户

近日,交通银行巩义支行接到客户王先生的电话,表示在家创业需要一张银行卡收付资金,咨询银行卡办理手续。营运主管了解到王先生

因小儿麻痹后遗症行动不便,立即启动了特殊客户服务方案,并在次日一早安排客户经理携手持终端上门为客户办理开卡。王先生表示,没想到

仅是向交行电话咨询业务办理手续,交行工作人员就这么快上门服务,解决了自己在家创业收付资金的难题,对交行的服务由衷地点赞。全权