泰康人寿 服务升级演绎精彩

近日，泰康人寿河南分公司传来捷报：2009年，该公司共赔付理赔案件12757件，赔付金额达6882万元，十日结案率为92.7%，各项服务指标位居行业前列。经过多年的实践和探索，泰康人寿河南分公司已经以优质的服务赢得来自客户、监管部门、大众媒体等社会各界的信赖。该公司采取多重举措完善对客户权益的保护，演绎了“服务”的精彩。**晚报记者 倪子 刘卫清 通讯员 刘露**

用“信”与“义”帮助信义兄弟

今年2月10日凌晨，为兑现春节前发放工钱的承诺，在北京做工程的湖北黄陂籍建筑商人孙水林从天津连夜驾车回武汉，不幸在南兰高速开封县陇海铁路桥段遭遇车祸，一家五口遇难。弟弟孙东林忍住悲恸，在大年三十前将33.6万元工钱发到60多名已回武汉的民工手中，完成了哥哥的遗愿。孙家兄弟信义之举在全国引起了强烈反响，但很少有人知道，在信义兄弟背后，是泰康人寿的高效服务。

“信义兄弟”的兄长孙水林，曾先后在泰康人寿湖北分公司为自己及家人购买了人身保险，总保额约40万元。事故发生后，代理人于2月11日上午报案，并第一时间联系河南分公司协助调查。河南分公司的理赔人员11日下午冒雪进行现场查勘，初步清楚了保险事故的性质和被保险人相关情况。3月7日上午，泰康人寿工作人员赶到“信义兄弟”家中，将41万元保险理赔金和生存金以及分红1.7万余元的支票送到孙云等4位受益人手中。

泰康人寿相关负责人表示，信义兄弟是时代诚信的样本，闪耀着道德的光芒；是企业的立业之本，是人的立身之根。在物质高度发展的现在，信义兄弟这样的感人事迹值得学习并发扬，泰康人寿为拥有像“信义兄弟”这样的客户而自豪。

一枝“康乃馨”的关爱

去年12月18日，泰康人寿河南分公司首例“康乃馨”理赔服务升级版案件在新乡圆满结案。被保险人赵女士从通知泰康人寿新乡中心支公司、办理出院手续到收到理赔款，短短3小时内就完成，这使“康乃馨”的美名传扬在中原大地。

据了解，“康乃馨”服务是泰康人寿河南分公司开展的理赔服务创新，在保险行业内属首开先河之举。“康乃馨理赔服务升级版的独特之处在于：公司理赔员接到报案后在第一时间探望客户、为客户提供理赔咨询、协助填写理赔申请书、前置调查，对确属可正常赔付的案件，公司在客户出院前就主动完成资料收集等一系列理赔准备程序。客户只需要在住院期间提供银行存折复印件及身份证复印件、在出院时通知泰康人寿即可。

河南保险行业协会人士表示，泰康此举，显然是根据新《保险法》“为客户服务”的精神而开创。尽管需要投入更多人力物力，但为客户节省了时间，提高了服务效率，代表了行业内的最高理赔服务水平。

目前，该公司已与全省数百家医院开展合作，签订“爱心惠民康乃馨医保合作协议”，力争让泰康客户享受到更实惠的医疗资源。这不仅是泰康人寿完善专业化经营、彰显大公司风范的新契机，更是其进一步提升服务品质、温情回馈客户的全新举措。

立体化的理赔举措

客户前来保险公司投保，图的是及时得到理赔。泰康人寿正是以“信守承诺，关爱一生”为主旨，用真诚、迅速、及时、贴心的多重理赔服务，打造了一个多角度、立体化的服务网络：

“免填申请书”服务，解决农村客户填单难的问题；免收小额理赔案件意外事故证明，简化理赔手续；建立县域理赔案件系统标识，开通县域快速通道；小额理赔案件全天候服务，加快理赔时效。种种便民措施相继实施，为客户带来方便的同时，更优化了泰康人寿先进的服务水平。

服务是公司长足发展的源头活水，“把客户放在心中第一”是泰康人寿理赔服务的准则，“成为客户心中第一”则是泰康人寿孜孜以求的目标。“我们就是要实实在在地服务客户，尽全力给客户理赔创造最大的方便，让客户得到实惠。争取通过我们的努力，使外界对于保险行业理赔慢、手续繁的印象加以改观。”

泰康人寿®
TAIKANG LIFE
一张保单，一辈子的幸福

泰康人寿荣获21世纪亚洲金融年会“年度经营收益奖”
中国保险公司“关键收益率”第一位！
业务稳健成长 盈利大幅增加
泰康人寿2009年调结构成效显著，保费收入增长16%，利润增长47%

泰康人寿保险股份有限公司系1996年8月22日经中国人民银行总行批准成立的全国性、股份制人寿保险公司。公司总部设在北京。泰康人寿实力雄厚，下设32家分公司，258家中支，1350家营销服务部。截止2009年12月，总资产已达2000亿元。

2009年泰康人寿克服金融危机影响，主动防范风险，调整结构，坚持专业化方向和价值管理，实现业务稳健成长，连续三年保持了国内寿险市场第四的地位。2009年该公司实现保费收入超过670亿元，同比增长16%，新增客户302万人；预计税后利润25亿元，同比增长47%；偿付能力充足率208%，综合投资收益率连续六年在行业中名列前茅。

河南分公司自2001年4月3日成立以来，近十年的发展中，深受河南人民信赖，不断的发展壮大，截至2009年底，泰康人寿河南分公司当地市场份额15.3%，年度累计保费71亿元，位居河南寿险市场第二，累计客户已达291万人。

获得“理赔最迅速的保险公司”荣誉。
获得“首都国庆60周年群众游行支持贡献单位奖”；
获得“2009年最受赞赏中国公司”称号
获得“亚洲最佳盈利能力奖”
河南分公司获“2009新闻3·15消费维权守信单位”称号
河南分公司荣获“最受信赖金融理财机构”称号
永福人生年金保险也获得“2009年度最受欢迎的保险产品”称号。
河南分公司荣获“2009年度中原最佳服务保险机构”称号
河南分公司获评“2009年度最佳营销保险企业”

卓越人生 终身保险万能型

一、特色：
★赚保障
开户即有身故和重疾双重保障。
★赚收益
下有保底。上不封顶。月复利，利滚利
★赚安心
投资保障双赔付，资产收益能保全
★享万能
随时追加。领取灵活，尽享万能品质生活

泰康万能险历年结算利率：(可在泰康在线www.taikang.com查询)

时间	1月份	2月份	3月份	4月份	5月份	6月份	7月份	8月份	9月份	10月份	11月份	12月份
05年利率											3.35%	3.35%
06年利率	3.35%	3.35%	3.35%	3.35%	3.35%	3.35%	3.35%	3.40%	3.55%	3.55%	3.55%	3.60%
07年利率	3.65%	3.70%	3.70%	3.80%	3.85%	4.05%	4.10%	5.00%	5.20%	5.50%	5.50%	5.65%
08年利率	5.80%	5.80%	5.80%	5.80%	5.80%	5.80%	5.80%	5.80%	5.50%	5.25%	5.25%	4.50%
09年利率	4.35%	4.35%	4.35%	4.35%	4.05%	4.05%	4.05%	4.10%	4.10%	4.15%	4.15%	4.15%
10年利率	4.15%	4.15%										