



日前,泰康人寿在行业内首次实现“理赔进度网上查询”。客户只需在泰康在线注册登录,即可自主查询、及时了解理赔进度。这一创新只是泰康人寿15年来为客户全心服务的一个缩影。

从首推“100%电话回访”到“康乃馨”特色理赔;从时尚温馨的泰康新生活广场到业内领先的电子化服务,泰康人寿创新的步伐从未停止。截至目前,泰康人寿已形成由泰康在线、95522电话中心、泰康新生活广场和专业的员工队伍构成的“四位一体”服务体系,累计服务客户超6100万,累计理赔近773万人次,累计理赔金额近72亿元。

晚报记者 倪子 通讯员 王若谷

# 从首推“100%电话回访”到“康乃馨”特色理赔 从泰康新生活广场到首次实现“理赔进度网上查询” 泰康人寿 创新服务“E”站到家

## 理念创新 服务“人性化”

15年来,泰康人寿始终坚持“以客户为中心”,不断创新服务理念,在发展中追求服务“人性化”。

成立初期,泰康人寿从保护客户利益角度出发,打破当时业内传统的服务理念和模式,推出“100%新契约电话回访”,逐一电话回访新购买保险的客户。回访过程中,如果客户对保单条款或投保过程产生疑问,均可无条件退保,大大提高保险服务透明度,降

低客户被误导风险。

为客户感受到保险给日常生活带来的快乐和保障,泰康人寿自2001年起推出客户服务节活动,目前已成功举办十一届;2008年,泰康人寿业内首家举办理赔服务节活动,至今已成功举办四届;2009年10月,泰康人寿公开承诺“理赔逾期结案支付利息”,并将此承诺写入新保险合同条款,提升客户服务满意度。

## 渠道创新 服务“e”体化

随着信息技术和互联网的广泛应用,泰康人寿通过官网网站泰康在线、全国电话客服中心95522和官方微博为客户提供了完善的“e”体化服务。

2000年,泰康在线业内率先实现“在线投保”功能,随后推出的“e站到家”功能,更使其成为客户心中的“网上保险专家”。截至2010年,“e站到家”为泰康会员提供377万次自助服务,推动了泰康人寿电子化服务的推广和应用。

2002年,泰康人寿正式启用全国统一客服电话95522,集业务咨询、投诉受理、理赔

报案、投保预约、100%新契约回访、理赔回访等重要职能于一体。2011年,95522电话服务中心日均呼入量已达2.46万次,日均呼出量1.19万次,短信平台日均流量20万,成为泰康人寿最重要的客户服务、信息交流沟通渠道之一。未来,泰康人寿将对泰康在线和95522进行全面整合,推出www.95522.cn,将“95522”打造为泰康人寿服务形象的代名词。

此外,泰康人寿官方微博承诺在收到客户咨询和投诉信息后1小时内进行追踪处理,并及时向用户做出满意回复,建立起“无间断、无隔阂沟通”的客户服务机制。

## 举措创新 理赔快捷化

理赔是保险价值的本质体现,是保险业向客户兑现承诺的核心环节。截至目前,泰康人寿理赔平均结案时间达到2.54天,占总量80%以上的理赔标准件平均结案时间为0.83天,快速通道理赔案件受理后实现30分钟内结案。

2007年,泰康人寿通过集约化运作及网络技术的运用,为理赔速度提升打下了坚实基础;2009年,泰康人寿掀起“让理赔快起来”行动,陆续推出“小额理赔立等可取”、“康乃馨理赔升级计划”、“肿瘤绿色通道”等创新举措,理赔时效迅速提升,荣获当年“理赔最迅速的保险公司”奖;2011年,泰康人寿在部分省市试行“健保通”服务,与定点医院系统实时对接,让客户在出院的同时就能得到理赔,实现“免申请、零等待”。

针对近年来频繁发生的各类突发灾害事件,泰康人寿建立了“重大突发灾害事件理赔应急机制”,力求在最短时间内做好理赔服务。15年来,泰康人寿经历的重大突发、灾害事件中共涉及出险客户380余名,累计赔付金额2054万余元。

站在新起点,泰康人寿将继续追求服务创新,通过提供高品质、人性化服务,成为大众心中“服务好”企业。



高品质、人性化服务得到客户认可



泰康人寿全球形象代言人 法网冠军 李娜



# 泰康人寿 15周年

绽放不止一刻 泰康伴您一生

泰康人寿是一家以人寿保险为核心,拥有企业年金、资产管理、养老社区和健康保险等全产业链寿险服务的全国性大型保险公司。历经十五载发展,泰康人寿已实现总资产近3300亿元、净资产超140亿元、累计服务过的个人和机构客户超6100万人。连续两年荣列“中国企业500强”百强,连续三年入围《财富》(中文版)最受赞赏中国公司。面向未来,泰康人寿将坚持深耕寿险产业,建立人寿保险、健康保险、企业年金、资产管理和养老社区五大核心业务板块,为广大客户提供“从摇篮到天堂”持续一生的全方位金融保险服务。

95522

www.taikang.com  
www.95522.cn

