

# 以人为本

## ——泰康人寿河南分公司,让理赔更快更好

通过理赔服务减轻和规避风险,是保险消费者投保的原因所在——客户的感受是秤杆,理赔服务就是四两拨千斤的秤砣。本着服务创新为客户的原则,泰康人寿河南分公司近年来在全省先后推出e化自助理赔、康乃馨服务、健保通服务、3G理赔、重疾提前给付等一系列服务创新举措,让客户切实享受到了更加便捷贴心的理赔服务,赢得了更多消费者的青睐。2011年,泰康人寿河南分公司当年理赔总额达1亿2千多万元,平均结案全流程时效缩短为1.8天,完美诠释了“以人为本”的理赔宗旨,有力支持了地方经济建设,成为全省人民有力的幸福保障。

### 一起全力搜寻出险客户的故事

刚刚过去的2月25日,一辆河南牌照的旅游大巴载着一群“驴友”行至山西晋城境内时,翻下50米的深沟,酿成15死19伤的惨剧,这是今年以来全国伤亡最大的一起交通事故。

事故发生后,泰康人寿河南分公司的理赔人员通过网络得知这一消息,立刻在25日中午,以高度的职业敏感性迅速上网查看相关新闻报道,并第一时间向总、分公司各级领导进行汇报。在总、分公司领导的高度重视下,河南分公司联络山西分公司的工作人员,由山西分公司的同事分头驱车,采取各种方式进行排查——奔赴事故现场、前往医院进行探视、走访交警和公安部门,联合同业排查等。

时间就是生命,为了能尽早为泰康客户

提供帮助,泰康人寿三门峡中心支公司成立了由总经理为组长的重大事故应急小组,立刻开展事故死亡名单的查询工作,并借助兄弟分公司的力量,在出现现场由理赔人员现场核实受伤人员的相关信息,利用3G终端初步筛选有无公司客户,并积极向相关机构了解遇难者的信息。并与红十字会多方救援组织安抚伤者及家属。

三门峡理赔人员在26日早上,便赶往三门峡义马,联系当地驴友组织和当地所有寿险、财险公司,以及市政府相关部门进行了解。26日晚上,一份疑似出险客户名单立刻上报泰康人寿河南分公司;27日早上,进行直接查询,经应急小组通过电话询问和当地服务部直接询问,暂未发现公司客户出险。

泰康人寿河南分公司副总经理郝新春表示,事实上,快速反应、主动服务是泰康理赔服务的基本水平。每一次重大事件的背后,都少不了泰康人寿积极排查客户、快速进行理赔的身影。2008年汶川大地震后,泰康人寿河南分公司派遣的理赔人员进入灾难现场,忍着悲痛进行客户排查工作;2010年伊春空难之后,泰康人寿河南分公司第一时间获知客户出险,并在20小时之内,由当时在南阳调研的泰康人寿董事长陈东升亲自向郑州一位客户的家庭送去50万元理赔款。2011年10月滨保高速天津界内的重特大交通事故造成35人死亡、19人受伤,泰康人寿在事发4小时内立即进行一级响应,启动重大突发事件理赔应急预案……

在近两年的重大灾害事故中,泰康人寿

河南分公司用积极高效的服务,为客户理赔报案、寻求救助开辟了多条快捷渠道,早在2009年,泰康人寿河南分公司就在业内率先实现网上理赔报案;2011年7月,还创新推出“理赔进度网上查询”,显著提高理赔透明度。显然,泰康人寿不断在为客户的理赔提供便捷。

### 一首永不停止的服务赞歌

e化自助理赔、康乃馨服务、健保通服务、3G理赔、重疾提前给付……一系列理赔举措的研发和推广,使泰康人寿河南分公司不断在提升理赔服务水平,始终站在行业理赔服务的最前沿。

以3G理赔为例,普通的住院出险客户理赔流程从理赔申请、调查病历,再到受理结案,按传统理赔流程通常需要半个月左右,而通过移动终端为载体的3G电子理赔,一站式实现理赔受理、资料上传、审核等全流程服务,将原本可能需要几天的理赔周期缩短到平均15分钟内,大幅减少了客户的等待时间,真正实现了随时随地的便捷贴心服务——今年元宵节期间,在泰康人寿河南分公司郑州本部完成的一例3G电子理赔案中,从理赔人员现场受理客户家属报案到最后结案,仅用时13分钟。

在理赔这个关键服务环节的电子化,充分说明了泰康人寿河南分公司不断寻求服务进步、不断创新服务手段的决心。事实上,泰康人寿早已开始在投保、保全、理赔、客户服务链等客户终端全面使用电子化服

务,在国内寿险行业成为首家实现投保、保全和理赔全程开展电子化创新尝试的保险企业,再一次站在了国内寿险业“3G”时代的最前沿。

在河南,自泰康人寿河南分公司进驻中原大地10年以来,相继支出赔款近5亿元人民币,从赔款金额趋势上看,每年的赔款金额都大幅攀升。2004年的赔款金额仅为1000万,但到2011年,当年赔款达1亿2千多万元,七年赔款上升了10倍,为河南人民的生活改善及经济建设做出了巨大的贡献。

理赔时效上,随着理赔集中作业的开始,泰康人寿河南分公司的理赔时效大幅提升,五日内结案案件占比从2007年84%迅速提升至2011年的94.24%。平均结案全流程时效从原来2006年的9天,缩短为2011年的1.8天。在理赔客户数量上,10年间泰康人寿河南分公司陆续为近10万客户提供了优质、高效和贴心的理赔服务,为近10万个家庭提供了因规避意外和疾病带来经注意损失的保证,提升了这家庭的生活质量和幸福指数。

从业内首推“100%电话回访”到“康乃馨”特色理赔,从时尚温馨的新生活广场到先进的3G理赔,泰康人寿河南分公司让理赔服务更快更好的步伐从未停止过。面向未来,泰康人寿河南分公司将坚持以价值为核心,坚持专业化经营,深耕寿险产业链,为客户提供“从摇篮到天堂”卓越的保险金融产品和服务,让保险理赔更便捷、更快速,让泰康成为人们生活中信赖的好帮手。(王若谷)

泰康人寿全球形象代言人  
法网冠军  
李娜

## 理赔速度我做主

### 3G理赔,方便快捷

泰康人寿在寿险行业创新使用3G电子理赔服务,将3G移动技术运用于理赔环节,以移动终端为载体,通过无线传输技术,实现理赔人员移动办公、现场受理、资料拍照实时上传、简化理赔流程、提升理赔时效。对于赔付金额小于3000元的标准案件,如使用3G理赔受理,平均15分钟即可结案。

服务热线:95522 泰康在线:www.95522.cn

本广告内容仅供参考,具体以公司理赔服务承诺为准。

**泰康人寿**  
一张保单保全家