

“十大法宝”助力泰康特色服务



泰康“十大法宝”让服务真诚体贴

一、“重大疾病绿色通道”让客户无忧。泰康客户如有到国内一流医院的就医需求,就可以享受如下服务:不排队——安排指定专家进行诊治服务;不费神——安排客户入住指定专家病房,享受一对一、详细的咨询及诊治;不担心——安排指定专家进行医治手术,享受权威、放心的治疗过程。被保险人本人还可以报销当次异地就医交通住宿费。省内异地就诊以2000元为限,跨省异地就诊以5000元为限,实报实销。与泰康人寿签约合作的医院包括北京协和医院、上海华西医院、北京肿瘤医院、阜外心血管医院及河南省人民医院等知名医院。

二、购买“幸福有约”可入住养老社区,解决养老问题。2012年,国内首个商业保险衔接养老社区的创新商业模式正式落地——泰康养老社区北京旗舰店在昌平奠基。泰康人寿研发的国内第一款保险与养老社区相结合的产品——“幸福有约终身养老计划”,提供涵盖养老财务规划和养老生活安排的全面个人养老解决方案。此外,泰康养老社区还将逐步推广到国内大中城市。

三、小额理赔案件立等可取。公司保证索赔资料齐全,索赔金额在1000元(含)以内,无需调查的简易案件立等可取。

四、在保险行业内首开先河,推出客户住院“康乃馨”探视服务。如有客户报案住院,泰康业务代表将在第一时间到医院现场探视客户,并帮助客户收集理赔资料,使客户在出院当天即可获赔。为客户的理赔节省时间,提高效率。

五、开通理赔服务短信、实施透明化理赔。向客户发送报案后慰问、理赔单证提醒、理赔款转账成功等服务短信,实施透明

理赔。泰康人寿还在寿险行业首家实现网络查询理赔进度。

六、VIP客户如提出需求,泰康人寿将派服务人员100%上门服务,使客户足不出户办理相关业务。

七、3G电子化理赔快捷方便。泰康人寿在寿险行业创新使用3G电子化理赔服务,将3G移动技术运用于理赔环节,以移动终端为载体,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,使用3G理赔平均15分钟即可结案。

八、建构健保通系统,实现对客户的一站式、全过程服务。客户出院时泰康人寿应赔付的医疗费用由医院直接扣除,客户支付剩余的医疗费用即可出院,泰康人寿将把应赔付的医疗费用直接支付给医院。这样的流程解决客户理赔难问题,缓解医疗经济负担,也解除医院对拖欠医疗费用的担心。

九、“免填申请书”服务。针对农村客户减少申请环节,解决农村客户填单难的问题。在县域网点受理台启用理赔申请书电子化模板,帮助农村或填单困难的客户填写理赔申请书,主动、耐心询问客户理赔相关信息。

十、电话行销使客户投保更安全可靠。泰康人寿在河南地区首家建立一条完善的寿险电话行销服务流水线,能便捷记录客户对保险产品及其服务的咨询、投保电话全过程录音记录,有据可查,为客户投保提供安全的依据。此外,电话行销的超大数据库可以查看当天或某段时间客户反映的问题并设置处理级别。



诚信经营得到客户信赖

客户前来保险公司投保,图的是及时得到理赔。泰康人寿河南分公司,正是用真诚、迅速、及时、贴心的多重理赔服务,打造了一个全方位、立体化的服务网络。更以“以客户服务为本”的市场战略和多年来的诚信经营,创新满足了当前的民生需求,有力地提升了保险服务含金量,得到广大客户的信赖。

目前,各保险公司均在服务举措特别是理赔服务方面进行创新。泰康注重理赔方面的努力受到广大消费者的一致好评。郑州大学商学院郭国锋教授表示,泰康的“重大疾病绿色通道”服务,提升了保险产品的高附加值,创新满足了当前的民生需求,帮助普通群众安排优质医疗资源,有力地提升了保险服务含金量,体现了新《保险法》“为客户服务”的精神。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。

据了解,2012年,泰康人寿河南分公司累计理赔结案20097件,赔付金额达1.55亿元,再创历史新高。“我们没有什么响亮的口号,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。同时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。”这是泰康人寿河南分公司理赔负责人米耀中的承诺。

泰康人寿河南分公司总经理甄洪流表示,随着市场经济的发展,诚信和服务显得尤为重要。诚信与服务,是市场经济时代的最强音,更是人的立身之本,企业的立业之本。泰康人寿的发展,完全是从“以客户为先”的主旨出发,从而赢得客户的信赖。泰康人寿将继续提供优质的理赔服务,给客户更多的关怀,真正彰显泰康人寿人性化服务的魅力。

2月19日,泰康人寿客户甘某被查出患“急性早幼粒细胞白血病”。然而仅仅在递交理赔申请4小时后,他就得到“泰康附加提前给付型重大疾病”保险金4万元。速度之快,令甘某极为惊叹。

事实上,这只是泰康人寿以人为本提升服务水平的一个缩影。近年来,泰康人寿每年都推陈出新,发布最新的服务举措,并以“真诚服务、迅速及时、细致贴心”的服务水准,进一步契合客户多样化需求,得到广大客户的信赖。而泰康人寿的十大特色服务,则成为该公司立足市场的利器。

记者 倪子 刘卫清

自主财富,稳坐赢家

一份投入,两个账户,三次增值,多重选择。
交钱一阵子,领钱一辈子。

泰康人寿全球形象代言人 法网冠军

李娜

服务热线:95522 泰康在线:www.95522.cn

本广告内容仅供参考,具体以保险条款为准。

财富赢家

泰康人寿
一张保单保全家