

理赔有温度 服务有“泰度”

泰康人寿打造特色理赔服务



安心 温馨康乃馨探视

“康乃馨探视”是泰康人寿在客户出险后送去的第一份温馨服务。这份服务在客户通过全国统一客服电话95522或泰康人寿官方微信手机端报案后,保单服务人员第一时间与客户取得联系并上门送去关爱,提

供保险理赔相关咨询、答疑,协助办理理赔等服务,避免客户对理赔服务流程不熟悉造成的麻烦。

泰康人寿河南分公司2019年前11个月康乃馨探视服务客户达33765人次,探视率达93.84%。

便捷 掌上手机理赔

客户利用微信手机终端就能快捷操作理赔,2019年前11个月累计线上理赔服务客户已超52187人次,占比整体服务客户的97.09%,完全实现理赔单证电子化。客户通过微信报一下案,填一填理赔申请,拍一拍理赔资料,足不出户便可完成理赔办理,大大缩减了办理理赔的时间和精力,手机理赔最快达5

分钟。此外,客户还可以获得从出险报案、申请、审核到理赔款到账等全流程的理赔服务通知,享受7×24小时的理赔进度、定点医院、理赔电话咨询。

相比传统理赔要带医疗资料跑柜面办事,路途远、费时间,泰康人寿手机理赔则不受时间限制,不受地点限制,轻松一点,理赔即到家。

实惠 健保通理赔直付

因医疗各类单据较多,很多病人出院后往往要携带大量理赔资料到保险公司,通过理赔审核后才能拿到理赔款,理赔时间长、经济压力大。泰康人寿2009年推出“健保通”理赔服务,泰康客户因病在健保通合作医院住院,只需通过电话或微信向泰康人寿报案,就可在出院的同时办理保险理赔结

算。在确保客户获得高品质医疗服务的基础上,通过“健保通”网络大大简化了人身保险理赔流程,同时缓解了客户的经济负担。

截至目前,泰康人寿河南分公司健保通合作医院143家,遍布全省17个地市,2019年前11个月累计有12320位客户享受到了健保通直付式理赔服务。

解忧 重疾先赔

“重疾先赔”是泰康人寿的特色服务之一。2017年,泰康人寿率先推出“重疾先赔”,缓解客户治疗期间的经济压力。传统的理赔方式一般是待客户出院后才提交理赔申请,但泰康推出的“康乃馨探视+移动理赔申请”的模式,能够迅速完成理赔。客户投保重大疾病险产品超过两年,治疗期间及时报案,对于符合“重

疾先赔”标准的客户,理赔服务人员在最短时间内提供上门服务,在客户病床前完成理赔申请,治疗期间即可获得赔款,一解客户的治疗费用之急。

2019年前11个月,泰康人寿河南分公司累计为88位高客送去147.51万元理赔款,为1139位重疾险客户送去6009.25万元理赔款。

贴心 赔后慢病管理

理赔结案不是理赔服务的终结,应该是为客户提供深度健康服务的开始!近年来,泰康人寿积极探索理赔后的慢病健康管理服务,于2019年7月推出慢病管理服务,延长保险服务链,为客户提供一站式的健康管理服务。

“赔后慢病管理”是指客户通过微信在线问诊形式,由泰康人寿甄选的全国医疗专家

年内无限次为慢病客户提供7×24小时交流平台,在诊疗建议、用药指导、报告解读、健康咨询等方面提供专业意见及建议。通过慢病管理减少疾病再发生率,通过便捷就医服务提升客户体验,实现慢病管理与保险的深度融合,让慢病客户少得病、不得病,使慢病客户更健康。自2019年7月推出该服务以来,泰康人寿河南分公司

已为752位客户提供健康管理。

另外,作为大健康产业领军企业,2019年,泰康人寿启动首届大健康服务季,公布其大健康生态建设情况,并将“重疾绿通”服务全面升级。在经典绿通服务覆盖病种升级至120种重疾的基础上,引入“就医管家”“国际第二诊疗意见”两大服务,为客户带来“直通”专家、“全程”关怀、便利就诊的体验。

信守承诺、关爱一生,泰康人寿始终把优化理赔服务放在第一位。

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、更安心的诚信服务宗旨。在这一理念指引下,泰康人寿河南分公司坚持理赔服务第一位,持续优化理赔服务流程,使服务覆盖从客户出险到赔后的全流程,融探视、手机理赔、健保通直付、重疾先赔、赔后慢病管理诸多环节于一体,体现有温度的理赔、打造康乃馨理赔服务品牌,为客户提供温情的理赔服务体验。

回首2019年,人们可以在典型案例中重温泰康人寿理赔的高效、专业、创新和那浓浓的人情味儿。
倪子 赵亚玲

相关链接

泰康人寿河南分公司2019年十大赔案

案例一 南阳110.12万元重大疾病赔案

客户W先生,50岁。2018年3月投保《健康百分百A款重大疾病》保额60万元、《附加基本D款重大疾病》保额30万元、《附加全心全意A款重大疾病》保额10万元、《附加全能保2017重大疾病》保额10万元、《附加全心全意B款住院津贴》保额每天200元,2019年6月因甲状腺癌出险,泰康人寿赔付重疾保险金110.12万元。

案例二 南阳105万元身故赔案

客户Z先生,35岁。2014年9月投保《全能保B款两全保险(意外)》保额10万元、《如意宝(2014)意外伤害保险》保额5万元,2019年2月因自驾车意外身故,泰康人寿赔付身故保险金105万元。

案例三 南阳100万元身故赔案

客户B先生,41岁。2017年11月投保《全能保2017两全保险》保额10万元,2019年6月在法定节假日因自驾车意外身故,泰康人寿赔付身故保险金100万元。

案例四 新乡90.61万元伤残医疗赔案

客户S先生,45岁。2017年8月投保《全能保2017两全保险》保额9万元、《附加健康无忧住院费用医疗保险(80%)》保额12000元,2018年1月交通事故造成身体伤残,泰康人寿赔付伤残医疗保险金90.61万元。

案例五 郑州80.41万元身故赔案

客户Z先生,46岁。2017年1月投保《全能保C款两全保险》保额30万元,2017年8月投保《全心全意A款两全保险》保额10万元、《全心全意B款两全保险》保额2060元,2019年5月因交通事故身故,泰康人寿赔付身故保险金80.41万元。

案例六 许昌60.23万元重大疾病赔案

客户Z女士,52岁。2005年5月投保《生命关爱重大疾病终身保险》保额10万元、《世纪泰康个人住院医疗》保额每天100元,2018年1月投保《健康百分百A款重大疾病》保额50万元。2019年5月确诊乳腺癌,泰康人寿赔付重疾医疗保险金60.23万元。

案例七 郑州60万元身故赔案

客户H先生,33岁。2016年7月投保《健康人生C款两全期》保额60万,2019年10月因疾病身故,泰康人寿赔付身故保险金60万元。

案例八 郑州57.54万元重大疾病赔案

客户S女士,46岁。2005年7月投保《附加安享人生重大疾病保险》保额5万元、《世纪泰康个人住院医疗》保额每天100元,2014年4月投保《附加全能保B款重大疾病保险》保额10万元,2017年1月投保《健康尊享B款医疗保险》年度保额50万元,2017年3月投保《健康百分百B款重大疾病》保额40万元,2019年7月确诊甲状腺癌,泰康人寿赔付重疾医疗保险金57.54万元。

案例九 郑州57.36万元身故赔案

客户Z女士,37岁。2018年6月投保《全心全意A款两全保险》保额11万元、《全能保2017两全保险》保额11万元、《健康尊享B款医疗保险》年度保额50万元,2018年10月因交通事故身故,泰康人寿赔付身故医疗保险金57.36万元。

案例十 信阳56.30万元重大疾病赔案

客户F女士,34岁。2014年5月投保《附加全能保B款重大疾病保险》保额10万元,2016年5月投保《健康百分百A款重大疾病》保额10万元,2018年6月投保《健康百分百A款重大疾病》保额11万元,2018年9月投保《泰康健康百分百C+重大疾病保险》保额25万元、《健康相伴豁免保险费疾病》保额2910元,2019年9月确诊胃癌,泰康人寿赔付重疾医疗保险金56.30万元,豁免保费36309.84元。