



10
成都晚报

2018年3月14日 星期三
责编 林莉 责校 张柯
主编 蒋秀清
联系电话:028-86751900

泰康人寿始终把优化理赔服务放在第一位。截至2017年,泰康人寿累计赔付件数253万件,赔付理赔金额150亿元,仅2017年度就完成赔案40万件,为超过30万名客户送去30亿元的理赔款。

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,在这一理念指引下,泰康人寿推出从报案到支付的全流程“康乃馨理赔服务”,融探视、手机理赔、健保通直付、重疾先赔、健康关怀诸多环节于一体,致力为客户带来最优体验。

“健保通”理赔直付 让客户享受4S店一样的服务

泰康人寿在2011年推出“健保通”直付式理赔服务,通过与合作医院数据共享,客户出院时,由医院直接与泰康人寿结算其应赔付的医疗费用,客户再支付剩余医疗费用即可出院。截至2017年底,泰康“健保通”合作医院已达620余家,遍布全国31个省市自治区,累计服务客户6万余人次,累计赔付金额近5000万元。四川李女士投保了一份《泰康健康尊享医疗保险》。2017年7月30日,李女士被家人紧急送往当地某三甲医院,确诊为“卵巢恶性肿瘤”住院,并拨打了泰康客服热线95522报案。接到报案后,理赔人员确认李女士就诊医院为“健保通”合作医院,立即前往医院探视,并帮助客户准备相关理赔资料。

2017年8月23日,李女士出院,并在医院窗口办理了健保通直付结算理赔。客户当次住院总费用31798.13元,医保报销15960.38元,系统实时算出泰康理赔款15615.75元并直接冲抵了医疗费。李女士现场只需要支付222元。这种一站式结算

泰康理赔 让客户享受更便捷 更实惠 更安心的服务

大大简化了理赔流程,彻底颠覆了传统理赔“由客户先买单、保险公司后理赔”的模式,真正实现了“程序免申请、理赔零等待”的即时赔付。

率先推出“重疾先赔” 及时增强客户抗风险能力

2017年,泰康人寿率先在业内推出“重疾先赔”,给受困于治疗费用的客户们送去雪中炭,及时雨。“重疾先赔”是指,如果客户投保重大疾病险种超过2年,出险后及时报案,出院前就可完成赔款支付,解决大病治疗费用之急。“重疾先赔”分两类,一是疾病诊断类,只要符合条款约定的各项医学检查指标就达到了赔付的标准;二是手术方式类,这类主要是做完条款约定的手术后就达到了赔付的标准。截至2017年底,泰康已为1600多位重疾险客户送去近亿元理赔款。2010年9月,河北的嘉嘉爸爸为年仅4岁的嘉嘉投保了泰康祥云顺意保障计划B款,保额30万元。2016年9月,嘉嘉在天津血液病研究所确诊为白血病。家人来不及悲伤,开始全力救治之路。2017年8月,嘉嘉进行了骨髓移植手术,8月24日晚,嘉嘉爸爸拨打泰康人寿报案电话。接到报案信息后,泰康廊坊中支快速响应,仅一个小时的时间,总公司即下达正常赔付结论,按照合同赔付重疾保险金30万元。嘉嘉爸爸向理赔人员连连道谢:“感谢你们,泰康的理赔太快太及时了。我们正发愁后期的治疗费用,

泰康这30万赔款可真是雪中送炭啊!”

手机理赔 用泰康速度解客户之急

泰康人寿积极利用移动互联网技术,持续提升理赔服务的水平。2013年,泰康人寿在行业率先开通手机微信理赔服务,借助电话、网络、手机APP、微信等移动互联应用,搭建起空中、地面、移动相结合的理赔服务平台,让客户足不出户即可办理理赔申请。无论是小小的狗咬伤,还是重疾、身故的高额理赔,都可以通过手机在线申请。截至2017年底,泰康手机理赔服务客户近百万人次,占整体服务客户的90%,基本实现了理赔单证电子化。

2017年3月,南京的孙女士在江苏省人民医院被确诊患有右下肺腺癌,在医院接受了根治手术。手术及后期治疗费用不菲,给她的家庭带来很大压力。孙女士想起2009年曾在泰康人寿购买过一份15万保额的重疾险,就拨打了报案电话申请理赔。

4月5日,南京本部理赔人员得知情况后,很快就来到孙女士家中进行慰问,下午1点50分,理赔人员在孙女士家现场操作了微信理赔;2点30分,孙女士收到泰康人寿的短信,提示理赔申请已经办毕,此时距操作理赔仅仅40分钟。孙女士感激的说,一直听人说理赔难,重疾理赔都要一个月才能结案,没想到泰康的速度这么快,仅用40分钟就结案了,这笔钱为她的家庭解了燃眉之急,给她的未来带来了希望。

突发事件“特需”服务 践行企业公民责任

保险业对重大突发公共事件的响应速度、处置成效、服务质量越来越受到社会公众的关注。从2002到2017年底,泰康人寿共应对处理重大突发事件752余起,排查发现泰康客户909人,累计给付金额达4524余万元。泰康人寿积极践行企业公民责任,每次重大灾害面前都挺身而出,让保险闪耀出了人性的光辉。

2017年8月8日,四川九寨沟突发地震后,泰康人寿排查到一名遇难客户:易女士。信息显示,2005年她在泰康人寿投保一款两全保险,保额为5万元。泰康人寿联系到仍在九寨沟的易女士的女儿张女士。她说自己唯一的愿望就是尽快把母亲的遗体运回南充,希望能得到泰康的帮助。泰康人寿立即启动特别服务机制,帮助张女士把母亲的遗体运回家乡。此外,理赔人员现场用移动调查设备为客户申请了理赔,17分钟顺利结案。泰康人寿灾后迅速启动应急响应,简化理赔流程,特别是为出险客户开通充满人情味的遗体转运服务,用实际行动诠释了泰康人寿秉持的理念:买保险就是尊重生命。

2018年,泰康人寿将进一步完善理赔服务体系,持续推行健保通理赔,升级手机理赔,并建立客户理赔满意度监测体系,让客户更加充分地享受到保险的安心、便捷、实惠。 刘畅

乾道集团:三项标准 辨别优质私募股权母基金

乾道集团为投资者提供了三项参考建议,可帮助投资者辨别优质私募股权母基金。首先,判断投资时机是否合适。证监会也表示将把发展直接融资特别是股权融资放在突出位置,拓展多层次、多元化、互补型股权融资渠道。第二,看母基金的GP池如何构建。部分投资者喜欢“抱大腿”,选择母基金时根据管理公司的规模和名气来选择。最后,也是投资者最容易忽视的一个问题,检验投后管理是否到位。乾道集团始创于2011年,私募股权投资是乾道的第一项业务布局。未来,乾道将继续按照“金融+科技+产业”的战略指引,致力于成为拥有全球智慧赋能的新金融平台,力争为投资者提供最优的回报和体验。 杜祖东

中意人寿 爱心采购米易番茄

3月6日,中意人寿四川省分公司在微信公众号、公司会议上向全体员工和业务人员发起爱心呼吁,共同采购攀枝花市米易县滞销的番茄。

2月底,中意人寿联络到米易的水果销售企业“26度果园”,协助收购缺乏销售渠道的特困农民的番茄。3月6日,在公司微信公众号向员工及业务人员发起爱心呼吁。仅3月7日一天,中意人寿组织员工们认购了近1500斤的番茄,并继续发声呼吁,帮助米易的特困农户降低损失。 刘畅

恒丰银行成都分行持续关爱特殊幼儿教育

3月2日,恒丰银行成都分行组织志愿者们前往成都市温江区北斗星特殊教育幼儿园开展学雷锋、献爱心活动。

活动中,志愿者们参观了园区校舍,与幼儿园老师们亲切交流,了解园内孩子们的情况、园区存在的困难,并赠送了辅助筷、抛接球、海绵跳格子等具备复健作用的功能性玩具和生活用品。期间,

志愿者们在学校专业老师的指导下,与孩子们进行了简单的互动交流,可能只是寥寥数语,也希望能让孩子们能感受到来自社会的关心与关爱。自2014年起,恒丰银行成都分行辖属成都温江支行便持续对北斗星特殊教育幼儿园开展帮扶和资助,四年来,成都温江支行为该幼儿园捐赠了各类文教用具、安保器材、卫生用品。 刘畅

兴业银行成都分行致力于维护金融消费者权益

2018年是兴业银行成都分行成立十五周年,十五年来,该行依托自身平台致力于金融消费者权益维护工作。2017年以来,该行进一步加强贯彻“服务立行”的战略方针,加大了消费者权益保护服务工作力度,通过狠抓消保服务基础和标准化建设,打造服务标杆,强化服务检查等重点工作的开展,推动分行消费者保护服务水平再上新台阶。

据悉,该行进一步完善了消保制度体系建设,制定了消费者权益保护服务考评管理办法、消费者权益保护审查制度、公众金融知识宣传教育管理办法等制度,从制度层面确保消保工作按规定有序开展。另一方面,为促进各营业网点消保服务水平得到提升,该行召集辖内所有网点参加消费者权益保护视频暨现场推动会,并在日常

工作中委托第三方暗访消保执行情况,加强网点消保服务质量监控,下发消费者权益保护整改单要求存在问题的机构整改到位。2017年,分行营业网点评价率大幅提升,评价率达到92.74%,同比增长20.12%。同时,该行加强客户投诉管理,按月对客户投诉进行分析认定,及时通报,督促整改,切实为客户解决问题。此外,该行还着力加强消费者权益保护宣传,开展公众专题教育活动1929次,累计活动16041次,受众1464.42万人,发放资料43.52万份,参与员工6.2万人次。

去年,兴业银行成都分行积极培育优质服务示范单位,荣获“2017年度中国银行业文明规范服务工作突出贡献奖”;在信索咨询评选的“百万银行客户消保满意度评选”中荣获“消费者信赖银行”称号。 刘畅

交行四川省分行消保服务工作赢赞誉

交通银行四川省分行开展消保服务工作已4年,去年,该行荣获2017年行风群众满意度测评第一名。此外,还取得中银协2017年度五星级网点6家、四星级网点3家、三星级网点2家、明星大堂经理1人的好成绩。

该行在网点厅堂服务设施、设备上不断推陈出新,在服务流程细节上不断改进完善外,还在全辖网点均实现了无障碍通道,残障人专用停车位,“爱心”、“银发”特殊客户和老年客户等候专属座椅,设置

了残障人士优先绿色通道和“爱心”窗口,设置赈灾专用绿色通道;对营业网点无障碍通道建设统一规范要求;统一网点各项标识、标牌、公示牌,并在通道处设置无障碍通道双语标识,标识公示引导路线箭头、网点求助电话。去年陆续开展了“金融消费者权益日”活动、“金融知识普及月”活动、“普及金融知识万里行”活动,帮助广大群众提升了自身维权意识和维权能力,正确引导金融消费者更加有序合理地维护自身合法权益,营造稳定和谐的金融环境。 刘畅

一体化+金融科技 招行打造普惠金融新样本

招商银行总行普惠金融服务中心近日正式挂牌成立。招行将以小微金融作为普惠金融发展的重点,打造出普惠金融差异化优势。

招行搭建了完整的客户服务模式和产品流程体系,建立起了普惠金融服务的“五专”经营机制:专门的综合服务机制、专门的统计核算、专门的风险管理、专门的资源配置、专门的差异化考核评价,针对小微业务单设规模预算完成情况指标、客户经理产能和风险质量等差异化考核指标,以提高分行小微业务发展动力。

在贷前申请段,招行建立了PAD移动作业平台、闪电贷平台,为小微客户提供线上、线下全方

位的贷款受理服务渠道。在贷中作业端,招商银行通过“信贷工厂2.0”技术升级,建立以数据化为基础的智能运营管理体系,加快审批放款作业效率。产能上,目前日峰值产能3000笔以上,充分保证小微贷款业务快速发展。效率上,在资料齐全情况下,100%实现小微贷款“T+2天审结”的时效。在贷后管理端,招行建立了覆盖线上线下的贷后服务体系,为小微客户提供全面的贷后服务,同时搭建起总分行联动的预警、催收一体化贷后管理体系,建立非现场预警、现场直查、贷款转化、早期集中催收、分行催收谈判、外包催收、诉讼推动、不良处置等环环相扣的贷后管理流程。 刘畅



泰康人寿 Taikang Life

让保障更安心、更便捷、更实惠
让人们更健康、更长寿、更富足

稳稳的幸福

泰康鑫福年金保险产品计划荣耀上市

领幸福·高首次领取保费——领钥匙	关爱福·年年岁岁平安——生存金	鑫财富·红利累积增值——活
老来福·年年月月有保障——养老金	安心福·保一生领取年金——保终身	鑫保障·身价保障连连涨
长寿福·长寿无忧有保障——保至105岁		鑫传承·财富传承助心愿

泰康健康尊享C款医疗保险保障计划同步上市



成都银行A股成功上市
股票代码:601838



028-96511 / 400-08-96511
www.bocd.com.cn



客服电话 95522
www.taikanglife.com

从摇篮到天堂 泰康陪伴您一生



保险 资管 医养