



以诚筑城

——2019年“3·15”国际消费者权益日纪念特刊

信守承诺重服务

——中国太保寿险十堰中心支公司守信服务工作纪实

记者马胜江

日前,历时三个月的中国主流媒体联盟“2018年度中国(湖北)金融总评榜”湖北金融界荣誉大比拼评选结果出炉,中国太保寿险湖北分公司获得“2018年度值得信赖保险公司”称号,这是该公司连续3年获此殊荣。多年来,在中国太保集团党委班子领导下,作为该公司下属公司十堰中心支公司(下称中国太保寿险十堰中支)坚持党建引领,信守服务承诺,积极发挥保险保障作用,全面助推脱贫攻坚,各项工作取得良好成效。

科技引领 服务提质

“真没想到,仅仅21分钟,理赔款就到账了!中国太保的理赔服务真是快!”2018年4月,家住十堰东风路的柯先生面对通过手机办理中国太保寿险十堰中支医疗险理赔时赔款到账快、理赔办理更简单的结果高兴地说。

为适应服务新形势,中国太保以科技引领,让理赔服务有温度。依靠新技术应用对传统服务模式的替代,该公司全面推行一系列的“有温度理赔服务”活动。自“太e赔”2018年4月上线、“太慧赔”2018年8月试点成功以来,该公司正式开启全新理赔2.0时代,给客户带来全新的服务体验,各项理赔满意指标得到明显提升。

2018年,太保寿险十堰中支共处理理赔案达2796件,赔付金额达2781万元,获赔率高达99.54%。其中,赔付金额最大的超过200万元,赔付时效最快的只用三分钟,其服务评价指标综合排名位于系统前列,创下“AAA”最高服务评价。

信守承诺 客户至上

“这么多年了,我自己都忘记这份保险满期了,没想到你们能找到我,这么快为我办理好满期手续,真是太感谢了!”客户李女士的保单属于典型的“无座机电话、手机号码换号、地址不够详细”,对太保寿险十堰中支工作人员主动找到她,并迅速为其办理满期手续,她十分感激。

太保寿险十堰中支工作人员介绍,李女士当初投保时是在乡镇的邮储网点办理的,留下的联系信息已经发生了变化,她的保单2018年9月20日满期。2018年10月,见她还未到公司办理给付手续,十堰中支工作人员在通过系统无法查询她的详细地址和通讯方式情况下,为了使该笔业务能按时给付兑现,保护好客户利益,十堰中支营运部经理和银邮给付专员驱车100多公里,赶到李女士当时办理保单的乡镇,在万般无赖之时想到了镇上的民政办。在镇民政办凭身份证号终于查到李女士的准确住址后,工作人员又驱车赶到十几公里外的村委会,在当地村民的指引下找到了李女士,为她受理满期给付资料,并于次日完成满期金给付到账。

李女士的故事,仅仅是太保寿险十堰中支2018年为1456张满期给付保单提供上门服务的一个缩影。对比2018年,今年该公司的满期给付金额达到7814万元,险种多、信息不全、工作难度大。

“我们有2018年的成功经验,加上客户至上的服务理念,必将圆满完成今年满期给付客户服务这一艰巨的任务!”太保



指导帮助坎子山村实现玉米全产业链商品化



包销玉米糝助坎子山村百姓致富

寿险十堰中支工作人员兑现服务承诺信心坚定。

大额理赔 造福百姓

2018年,太保寿险丹江口支公司收到一面写有“快速理赔显诚信,太保服务暖人心”字样的锦旗,这是客户孙女士家属对太保寿险大额保单快速理赔、为客户造福的充分肯定。

2017年11月20日家住丹江口市的孙女士和爱人谭先生开车从襄阳返回丹江口途中遭遇车祸,谭先生不幸遇难。孙女士在2016年为自己和丈夫投保了太保寿险十堰中支“安行宝”各一份,每年缴保费3760元,正是这份保单让谭先生年幼的孩子有了经济的保障。谭先生出事当天,太保寿险十堰中支接到报案后,第一时间派出工作人员赶赴现场进行调查取证,又赶赴丹江口指导客户家属收集整理理赔资料。2018年1月,受益人前往丹江口支公司递交理赔申请,理赔人员立即整理资料上报。2018年1月18日,支付给受益人的200万保险金顺利到账了。结案后,孙女士除了赠送锦旗表达对十堰太保寿险热情服务和快速赔付的感激外,还承诺如果有亲戚朋友买保险肯定首选太保寿险。

倾情帮扶 助力脱贫

2018年12月26日,在北京中国银保监会大厦中保协召开的“全国保险扶贫好事发布暨7.8活动总结会议”上,作为太保寿险总公司唯一的个人扶贫先锋代表,十堰中支驻坎子山村第一书记任超受邀上台领奖。

自全市脱贫攻坚战打响以来,太保寿险十堰中支不断加大对对口帮扶贫困村鄂西县湖北口回族乡坎子山村的帮扶力度。其中,实施完成重点帮扶项目——包销“魏书记”玉米糝产品10万斤,为坎子

山村实现脱贫发挥了很大作用。在帮扶项目实施过程中,为解决好包销鲜玉米运输配送过程中保鲜难问题,该公司决定以包销玉米糝产品的形式,从扩大种植面积到育苗、播种、采收、加工、定价、设计包装、物流配送等环节全程服务,帮助村里实现玉米全产业链商品化,解决了村民卖粮难和玉米出售增值难等难题。

2018年8月,该公司出资11万元,为新建的坎子山小学购置教学、办公、生活设施,参与实施校园美化等项目。

2018年10月,该公司在辖内发动全体员工捐款7000余元,为坎子山小学图书室购买书架、书包、书籍。

在结对帮扶中,该公司党员干部对口帮扶18户贫困户,目前已有13户实现脱贫。

在帮扶过程中,该公司还充分发挥自身优势,在对口扶贫村开展赠送保险保障工作。该公司向坎子山村赠送意外保险,2017年总保额达1540万元,2018年总保额达1535万元。此外,在该公司驻村扶贫第一书记任超组织带动下,坎子山村完成水泥路面铺设12公里、新修产业路5公里,安装太阳能路灯120盏,新修200立方米蓄水池5个,另有一个4000立方米蓄水池在建。与此同时,带动坎子山村还新建了游客接待中心,并清理整修100多亩石林,为该村发展旅游产业打下了良好基础。

良好的服务、积极的作为以及诚信的品质,为太平洋寿险十堰中支赢得了更多荣誉。近年来,该公司先后荣获“支持经济社会发展优秀金融机构”、“消费者满意保险机构”、“反洗钱先进单位”等多项荣誉。

守信无终点,服务无止境。下一步,太平洋寿险十堰中支将秉承“党员服务群众、上级服务下级、后援服务一线、全员服务客户”理念,坚持24小时服务无盲区,努力为构建社会信用体系、助推保险事业高质量发展奉献新的力量。



开启全新理赔2.0时代,给客户带来全新服务体验



太保寿险丹江口支公司收到该市民孙女士赠送的锦旗。