



成事以诚 树誉于信

——泰康人寿十堰中心支公司创建诚信文明示范企业工作纪略

记者马胜江

泰康保险集团是一家涵盖保险、资管、医养三大核心业务的大型保险金融服务集团，旗下拥有泰康人寿、泰康资产、泰康养老、泰康健投、泰康在线等多家子公司，业务范围涵盖寿险、互联网财险、养老保险、企业年金、资产管理、医疗养老、健康管理、商业不动产、海外业务等多个领域，泰康人寿依托实力强大的泰康保险集团，拥有丰富资源，公司外拓和内生动力强劲有力。

长期以来，泰康人寿始终坚持“专业化、市场化、规范化”企业价值观和“稳健经营、开拓创新”经营理念，致力为日益成长的工薪白领人群提供专业化、高品质人寿保险服务。泰康人寿保险有限责任公司湖北十堰中心支公司（简称“泰康人寿十堰中支”）作为泰康人寿重要组成部分，始终秉承泰康人寿先进经营理念，以高度社会责任感和优质服务水平创造出良好的经济社会价值。2020年，泰康人寿十堰中支保费收入2.96亿元，其中新单保费收入3381.83万元，赔付支付总金额0.6亿元。



团结向上、奋进争先的泰康人寿十堰中支干部员工队伍

科技赋能优服务

依托泰康人寿强大服务技术支持，泰康人寿十堰中支充分发挥网络平台优势，通过泰行销等手机APP，客户可以在手机端进行投保、修改信息、追加账户等操作，也可以拨打服务热线、关注泰康人寿微信公众号进行相关业务咨询与办理，实现客户服务提质增效。

通过大力拓展“健保通直付式”理赔合作渠道，泰康人寿十堰中支为客户理赔带来良好消费体验。在该公司签约的“健保通”合作医院入院时进行报案，在医院办理出院时，医院“健保通”结算窗口与该公司系统对接，客户只需支付该公司保险产品理算金额支付的剩余费用就可出院，一次性完成理赔手续。健保通颠覆了传统事后理赔服务模式，通过泰康人寿核心业务系统与医院信息系统直联对接，实现了客户一站式理赔结算服务。

为充分体现公司时刻为客户着想的价值理念，泰康人寿十堰中支开展“重疾先赔”特色理赔服务，为投保该公司客户增添一份保障。泰康人寿“重疾先赔”特色服务承诺，当客户经二级以上

医院初步诊断罹患该公司约定的重大疾病或轻症时，该公司将安排国内知名医院专家为客户提供门诊服务、住院服务、专家手术服务、加急预约检查服务等一系列服务。当客户不便到医院就诊时，该公司可安排专业客服人员收集整理客户既往就诊资料，并根据专家会诊意见向客户反馈代诊报告。对符合重疾先赔条件的客户，可在客户出院前将理赔款送到客户身边，解客户燃眉之急。长期以来，泰康人寿十堰中支以良好的诚信和优质的服务兑现及时理赔承诺。今年1-8月，该公司共结案赔付5869件，赔付金额2008.45万元。

防控疫情显担当

2020年，在疫情阻击关键时刻，泰康人寿十堰中支紧急启动应急处置预案，做好疫情防控和客户理赔服务工作。其中，及时对外发布声明，明确因感染新型冠状病毒引起的疾病属于正常赔付范畴，对医疗险取消30天观察期，取消免赔额，并可提前预付赔款。同时，开通24小时报案绿色通道，优先响应感染新型冠状病毒出险客户报案，主动联系医保、医院和代理人，根据患

者名单排查客户，主动为客户提供理赔服务。在理赔环节，开通无保单理赔服务，简化管理理赔手续，取消条款中关于定点医院或医院级别限制，开通24小时客户报案咨询热线。

2020年疫情期间，为驰援武汉，泰康人寿十堰中支内外勤员工自发捐款，合计捐款金额达34049.55元。此外，泰康溢彩公益基金向十堰红十字会捐赠隔离服5000套、医用口罩10000只、复用隔离服1200件、手套25000只，总价值15万元。

为全面做好疫情常态化防控，泰康人寿十堰中支快速开通报案绿色通道，开通无保单理赔服务，简化管理理赔手续，取消多款医疗险医院限制，取消多款产品因感染新冠肺炎引发住院的疾病住院等待期限制，始终为防控疫情提供保险支持。

小康路上展作为

在全面建成小康社会的道路上，泰康人寿十堰中支积极响应号召，全力参与脱贫攻坚，为实现全面小康作出了积极贡献、展现了自身作为。

郧阳区五峰乡彭家湾村、竹溪县汇湾镇荣玉村曾是泰康人寿十堰中支定

点扶贫单位。2017年6月，由原省保监局牵头荣玉村扶贫项目，全市16家保险同业挂钩，市保险行业协会号召各保险公司为彭家湾村建设光伏电站，泰康人寿十堰中支为该村光伏电站项目建设捐资3万元，为该村木瓜加工厂建设捐资4万元，并发动该公司员工自费购买该村木瓜丝115份，价值9200元。

2018年9月，泰康人寿十堰中支持续推进扶贫工作，为郧阳区五峰乡建档立卡卡的788名贫困学生投保重大疾病保险，保额达1576万元。

2019年底，泰康人寿十堰中支再次购买帮扶村彭家湾村50提木瓜丝，价值4000元。

今年6月，为巩固脱贫攻坚成果，全面支持乡村振兴，泰康人寿十堰中支联系消费扶贫832平台采购价值9800元的帮扶物资。前不久，该公司依托消费扶贫832销售平台，再次团购价值5100元的农副产品。

铸长青基业，创百年品牌。在未来发展中，泰康人寿十堰中支将始终坚守“亲和诚信”理念，不断完善诚信合规工作体系，持续树立良好品牌形象，为我市经济社会高质量跨越式发展作出更多新的贡献。



组织员工参与爱心献血



积极向公众普及金融知识