

创新服务 担当奉献

——中国太保寿险十堰中心支公司发展纪实

记者马胜江

日前,2018年度保险公司服务评价结果公布,中国太保旗下专业子公司中国太保产险、中国太保寿险凭借强大的创新能力以及便捷、高效的服务再次获得服务评价AA评级,这也是中国太保产险、中国太保寿险连续三年获此殊荣。与此同时,中国太保产险“专享赔”入围财产保险前十大重要服务创新项目,中国太保寿险“保险+健康”智能化服务生态圈获得2018年度保险公司服务评价人身保险类前十大重要服务创新项目。其中,AA评级是公布的服务评价结果中的最高评级。自1991年成立以来,中国太保已经发展为行业领先的综合性保险集团,在2019年的《财富》世界500强排名中位列第199位,管理资产规模达1.8万亿元。

在我市50年发展史上,中国太保寿险十堰中心支公司(下称中国太保寿险十堰中支)在集团党委班子的领导下,坚持党建引领,不断创新服务,积极发挥保险保障作用,在全面助力脱贫攻坚等各项工作中作出了积极贡献。随着今年中国太保明确提出打造“责任、智慧、温度”服务品牌,中国太保寿险十堰中支从产品、服务、品牌和渠道全方位发力,持续优化客户旅程体验,提高客户获得感、幸福感、安全感,为我市经济社会高质量发展充分发挥保险保障作用。

科技引领助腾飞

截至今年6月末,中国太保客户数已达13352万,较去年末增长710万。成绩的背后,是中国太保依靠科技引领,不断提升服务能力和服务体系现代化的体现。近几年,中国太保认真落实客户体验闭环管理机制,在行业中率先引入客户净推荐值NPS管理工具,推动客户关键旅程优化。截至今年上半年,中国太保线上服务用户数已超过7000万,同比增长52.6%。随着科技个险APP上线,客户经营支持、客户理赔协助、线上专业培训、实时业绩查询、团队活动管控等多项功能均可通过智能移动终端实现,平均月活跃用户数量已达到64万。

“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!”家住十堰东风路的柯先生对中国太保寿险医疗险理赔款到账快,理赔办理简单、便捷的体验感受颇深。

为适应服务新形势,中国太保以科技引领,不断实现传统服务模式升级换代,该公司“太e赔”“太慧赔”项目接连上线,正式开启全新理赔2.0时代,一系列“有温度理赔服务”活动让客户获得感不断提升。

近两年,中国太保寿险加快人工智能与大数据核心技术驱动,为客户经营、营销活动和风险管理提供科技赋能,营造出集健康、养老、生活和公益为一体的智能化服务生态圈。先后推出的“太慧赔”“云调查”“远程伤残鉴定”等新兴服务模式让客户群体不断增大。截至今年5月,“太慧赔”已在全国21家省级分公司上线,现已对接502家医院;小额医疗自助极速赔已向近30万人次客户提供服务,5小时结案率达90%以上。在业内首创的重疾理赔自助预约探访快赔模式,仅一年时间就完成重疾探访服务约4万余次。

截至目前,太保寿险十堰中支共处理理赔案达6863件,赔付金额达3317万元,获赔率高达99.29%。其中,赔付金额最大的超过308万元,赔付速度最快的只用三分钟,其服务评价指标创下“AAA”最高服务评价。

信守承诺优服务

“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!”中国太保的老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”类型,太保寿险十堰中支工作人员主动找到她,并为其办理满期手续,让她十分感激。

据太保寿险十堰中支工作人员介绍,由于李女士当初留下的联系信息已经发生了变化,见她保单满期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信方式情况下,为了保护客户利益,十堰中支营运部经理和承办人员驱车100多公里,赶到李女士当时办理保单的乡镇,在镇民政室凭身份证号查到李女士的准确住址后,辗转多地,终于为她受理满期给付资料。受理次日,满期金就转到了李女士的银行卡中。李女士的故事,仅仅是太保寿险十堰中支2019年为2750张满期客户给付保单的一个缩影。

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”“诚信经营放心消费示范单位”等多项荣誉。

大额理赔履使命

今年6月,郧西县客户熊某驾车途经



中国太保产、寿险获AA评级三连冠



玉皇滩水库时不慎落水身亡。经查,客户在太保寿险十堰中支投保有3份“安行宝”和8份“金佑人生”保险,保额共计308万。客户出险报案后,该公司查勘人员第一时间赶赴现场,理赔调查人员第一时间面见客户,在给逝者家属带去安慰同时,该公司工作人员针对投保详情,制定详细资料清单,做好各项上报工作。案件经总公司审批后,于10月16日结案支付,赔款达308万元。太保公司的良好诚信服务受到当地群众广泛赞誉。

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,孙女士和爱人谭先生开车从襄阳返回丹江口市途中遭遇车祸,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保障。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。今年1月18日,太保寿险十堰中支支付给受益人的200万保险金顺利到账,充分履行了具有良好信誉保险公司的保险保障使命。

助力脱贫显担当

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一一位个人扶贫先锋代表,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郧西县湖北口回族乡坎子山村的帮扶力度。除连续3年为坎子山村村民赠送总保额达4610万元的意外险保障外,还捐款10万元为该村兴建玉米加工厂,包销鲜玉米棒



客户赠送锦旗

20万个、包销“魏书记”玉米糝产品20万斤。与此同时,该公司出资11万元,参与坎子山小学校园美化、设施捐建等项目。在结对帮扶中,该公司党员干部对口帮扶18户贫困户,先后捐款达7000余元。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立方容积蓄水池5个,清理整修石林100多亩,一个4000立方容积蓄水池也正在建设中。

创新产品作贡献

近年来,中国太保积极参与“丝绸之路经济带”建设,参股铁路发展基金项目320亿元,并参与投资上海世博会、京沪高铁、南水北调中线工程等国家重大基础设施项目。在此基础上,连续4年投资互联网成长线较长的优质股权蚂蚁金服,在以股权参与形式投资占据内地18%份额的顺丰速运市场同时,还先后投资PE基金,不断推动资产全球配置。

为更好帮助客户实现对美好生活的向往,中国太保寿险隆重推出“至尊鑫满意年金保险(分红型)”,此项产品是中国太保关注民生、布局养老社区的专项服务产品。“至尊鑫满意保险产品计划”给客户的不仅仅是财富的增值保障,更是贴心的人性化关怀。其中,“祝贺金”实现前期的高额给付,可满足客户对资金流动性、安全性的需求;“祝福金”专款专用的特性,可实现财富支配权牢牢掌握在客户手中。

值得一提的是,在产品设计中,中国太保更加注重关爱少儿群体,为其打造终身保障服务。根据中国太保产品特点,投保时被保险人未满18周岁的,如果投保人在交费期间意外身故或全残,被保险人年满30及31周岁时,即可分别领取等值于50%年保费的创业婚嫁陪伴金,还可搭配投保人意外保费豁免,尽显人性关怀。



包销玉米糝