



精诚服务 奉献社会

——中国太保寿险十堰中心支公司以人为本高质量发展工作纪实

记者马胜江



总经理接待活动



临柜客户感受智慧服务全新体验

日前,“2021中国武汉极目金融榜”发布,中国太保寿险湖北分公司再次荣获“最受信赖的保险公司”称号,这是该公司连续6年获此殊荣。

多年来,在太保寿险湖北分公司党委班子的领导下,十堰中心支公司坚持党建引领,信守服务承诺,积极发挥保障作用,各项工作取得良好成效。

面对突如其来的新冠疫情,中国太保充分发挥保险主业优势和协同抗疫精神,为提升企业抗疫抗灾能力、保障人民生命健康提供坚实有力的金融保险支持,第一时间向坚守抗疫一线医护人员、公安系统民

勇于担当 服务讲奉献

警、辅警,武汉火神山、雷神山医院建设者等赠送保险保障,向全国20万家庭赠送视频医生月卡,提供全天候就医和健康咨询,有效满足了客户在线寻医问诊迫切需求。

为全力做好服务,充分体现太

保寿险奉献担当精神,太保寿险十堰中心支公司全体内外勤员工在积极落实上级公司疫情期间各项服务举措同时,积极投身抗疫一线、下沉社区成为志愿者,并向市总工会捐款40027.66元,为全市抗疫工作贡献太保力量。

高效理赔 服务有温度

一直以来,太保寿险十堰中心支公司始终坚持以提升理赔时效为重点,全面落实“应赔尽赔、能赔快赔”理赔要求,努力打造有温度的理赔服务。

疫情防控关键时期,该公司开通7*24小时理赔服务热线,加设理赔快速服务绿色通道,提供专人理赔辅助、实行免保单理赔服务,针对新冠肺炎扩展保险责任,加强

在线服务能力,确保服务不间断,服务体验不打折。

2021年,该公司共计处理理赔案件5347件,兑现赔付资金3561.15万元,全年理赔申请一支付时效仅为1.17天,理赔获赔率达98.87%。在理赔过程中,该公司积极倡导“极速、极简、有温度”理赔服务,通过公司官微、太平洋寿险APP、太E赔,太慧赔小程序等便捷平

台,不断简化流程、提高移动端理赔使用率,让更多客户获得极速理赔服务良好体验。

在依托移动平台实行便捷高效的“急速理赔”服务同时,该公司还在业务团队中挑选精干服务人员组建“理赔服务大使”,对出险三日内报案的客户进行上门慰问和理赔指导,赢得客户广泛好评。

科技引领 服务提质效

为充分发挥科技引领作用,全面提升服务质效,中国太保依靠新技术应用对传统服务模式的替代,通过开展“悦动健康,智享家园”客户服务节等活动,积极践行“责任”、“智慧”、“温度”服务理念,借助线上、线下,形式多样的宣传活动,把太保服务贴心、温暖的服务传递到每个顾客心间。

日常业务办理中,该公司通过在柜面引入智能“灵犀机器人”柜员与“服务管家”,让临柜客户充分感受智慧服务全新体验。通过减少客户在业务高峰时段的等待时

长,为客户提供轻松便捷的保全、理赔服务,不断提高柜面服务满意度。目前,感受智能体验的客户,日均至少达到50名。

在实现临柜业务办理智能化同时,该公司通过太保官方微信、太保APP、“慧保全”小程序等线上业务办理推出的全新服务模式,充分打破时间空间制约,实现客户足不出户,即可通过手机完成远程服务。2021年,该公司通过新模式办理保险满期给付达1048件,满期金额达3417.11万元,充分满足了后疫情时代客户对高品质保险服务的需

求,进一步擦亮公司优质高效服务品牌。

2022年是中国太保寿险深化转型的重要一年,也是“长航行动”战略发力之年,公司将秉持长期主义理念,以“打造服务体验最佳的寿险公司,做寿险行业的长期主义者”为愿景,坚持高质量发展、坚持以客户为中心、坚持科技创新、坚持以人为本,着力打造卓越的保险企业,为广大客户提供“责任、智慧、温度”的太保服务,努力创建十堰市场上最好的保险公司。



打造有温度的客户服务



防疫捐赠