

银保客户下载 APP 享受富德生命创新服务

现如今,在售后服务过程中,很多消费者都或多或少有过这样的体验:自己和客服人员沟通时,因为对专业术语的不熟悉或是方言差异,导致沟通不畅,不仅费时费力,还会闹出很多笑话,几年前网上热传的“倒鸭子”事件便是一个经典案例。

为了有效改善售后服务质量,富德生命人寿尝试借助互联网技术,推出银保渠道首款在线售后服务软件——生命云服务 APP。据介绍,这款 APP 创新性地具备了“在线回访”功能,极大地改善了传统电话回访时隔离长、效率低、方言导致沟通不畅等问题,提升了客户的回访体验。除此之外,它还具备“收益查询”和“在线保全”功能。通过“收益查询”,客户可直观清晰地了解到自己所投保产品的详尽收益情况,做到公开透明;而“在线保全”则助力线上投保客户足不出户,即

可轻松享受产品到期资金到账的一站式服务体验。

面对日益白热化的互联网浪潮,作为传统金融行业的保险亦迎来了众多的机遇和挑战。而充分利用互联网技术,提升服务质量,升级客户服务体验是富德生命人寿拥抱互联网的举措之一。据悉,在保险理赔及售后服务方面,富德生命人寿一直秉承“内诚于心、外信于行”的经营理念,不断创新、提升,曾在业内首推“带息理赔”服务,并首创精英代理人理赔服务,为消费者带来更好的服务体验,受到了消费者的广泛认可。

只有创新才能谋发展,富德生命人寿坚持为客户提供新型、便捷的服务,同时也希望广大客户在这个互联网高速运行的时代,自己的效率也能随之迅速提高。

(生命)

富德生命银保掌上服务工具



微信扫一扫,立即下载

了解保险常识 避免理赔纠纷

20世纪90年代后,各种中外保险公司如雨后春笋般进入龙江保险市场,在竞争日趋激烈的今天,各商家纷纷使出浑身解数吸引消费者眼球。保险产品日益同质化,保险理赔服务则成为当今保险市场竞争的焦点。尽管各保险公司都希望通过理赔服务打响自己的品牌,但仍不时有理赔纠纷发生。

由于意外伤害险责任明晰,所以大多数理赔纠纷都集中在医疗保险上,主要有三种情况:一是消费者在保险等待期内发生的医疗事故及由此产生的额外费用不在医疗保险的责任范围内;二是消费者购买医疗保险时没有如实告知,隐瞒既往病史;三是保险公司和消费者对理赔金额不满意。

新华保险建议,为了避免理赔纠纷,消费者在投保医疗保险时应注意以下三个方面:第一,应细读保险责任条款。消费者在购买医疗保险时一定要清楚险种的责任范围,只有在保险责任范围内发生保险事故,保险公司才会履行赔付义务。例如,保险公司对住院医疗保险规定了合同生效日90天或180天的观察期,观察期内发生的医疗费支出保险公司是不予赔付的。

除了细读条款外,消费者在签订保险合同时应如实告知身体健康状况及既往病史。如果投保人故意隐瞒疾病事实,保险事故发生后,保险公司可以不承担赔付责任,也不退还保费,被保险人将承担全部损失。

除了以上两点外,免赔条款也不容忽视,住院医疗险有补偿型和津贴型两种,补偿型医疗险是根据被保险人的实际支出进行补偿,低于实际的花费,每家保险公司都规定了一个免赔额,低于免赔额,被保险人不能获得赔偿;津贴型医疗险则是根据被保险人的住院天数给付保险金,与医疗费无



关,理赔时一般不需要原始发票,且不受补偿原则限制。

现在许多保险公司都根据自身情况推出了特色理赔服务,消费者也可根据自身情况选择更为方便自己的保险公司。新华保险推出了特色异地理赔服务,客户不必再到承保地去申请理赔,异地出险后可就在出险地及时办理理赔手续,并无额外的手续负担,所有理赔流程由新华为客户打点。经常出差或是居住地址不定的消费者可酌情考虑。

新华保险公司还推出了提前给付保险金特色理赔服务,客户一旦出险公司可提前支付部分医疗保险金,以帮助客户得到及时必要的医疗救治,让客户在不幸中感受关爱。此外,新华保险随同保单赠送《易赔通》手册,内设“理赔服务”专栏让客户明明白白消费。

(赵一)

泰康 Taikang
保寿 关爱 医疗
泰康20th
新里程 1996-2016
尊重生命 全心为您

泰爱你

不忘初心|1996-2016
泰康20年 感谢有您

1996年,一位小男孩划伤手背,成为泰康人寿的第一位理赔客户。20年来,我们始终秉持“买保险就是尊重生命”的理念,让保险更便捷,更实惠,让人们更健康,更长寿,更富足;让泰康成为人们幸福生活的一部分。

热烈庆祝泰康人寿成立二十周年

客服电话: 95522
www.taikang.com