

理赔零接触 服务加速度

泰康人寿河南分公司高效暖心提升线上服务

“疫情当下,我不但能正常理赔,还在出院当天就拿到理赔款,为泰康高效暖心的服务点赞。”2月28日,拿到理赔款的张先生说。

据悉,为进一步做好抗疫工作,泰康秉承“让保险更便捷、更实惠、更安心”的理赔服务理念,持续创新理赔服务模式、优化理赔服务流程、提升客户理赔体验,推出了从报案到支付全流程,集探视、健保通理赔、手机泰生活理赔、重疾先赔诸多环节于一体的“康乃馨理赔服务”。

方便快捷

泰生活APP足不出户享服务

“张女士您好,您的理赔款50万元已到账,请查收。”

“到账了,这么快,太感谢您们了!”开封张女士收到理赔短信后,专程打电话向泰康理赔工作人员表示感谢。

据了解,张女士2014年通过代理人陆续在泰康投保了重疾险和津贴险,年缴保费万余元,累计重大疾病保额50万元。2019年年底,张女士在单位体检时发现甲状腺异常,随即入院治疗,在随后的病理检查报告中显示为甲状腺癌。

泰康人寿开封中支理赔人员接到张女士报案后,立即与客户联系,了解出险经过,启动前置调查工作。因疫情及张女士身体状况,理赔人员协助她通过泰生活APP自助申请理赔,三日后续理赔案件结案,次日张女士收到了50万元的理赔款。

“零接触”、“云服务”,据悉,针对客户的各项需求痛点,泰康保险对泰生活APP进行了全面升级,客户在有需求时打开泰生活APP,可以享受保单投保、保全、理赔一站式服务,另外,泰生活APP还可以进行投连账户转

换、账户追加、账户领取、账户走势查询等服务。

除保单服务,泰生活APP集健康服务、生活服务、资产服务于身,疫情防控期间专门开通防疫专区,包括最新疫情数据、泰康在行动、发热门诊查询、同行程查询、健康常识五大功能,关爱客户健康,助力抗疫胜利。

此外,泰康保险集团的“泰康医生APP”为近10万人提供足不出户的问诊服务,缓解医院就诊压力;设立1亿元公共卫生和流行病防治基金,资助基础卫生体系建设和流行病防治体系建设。

据了解,泰康保险集团董事长兼CEO陈东升提出要让保险更便捷、更实惠、更安心的诚信服务宗旨。在这一理念指引下,泰康人寿河南分公司坚持理赔服务第一位,持续优化理赔服务流程,打造康乃馨理赔服务品牌,为客户提供最极致的理赔服务体验。

高效暖心

健保通服务出院即理赔

“春节放假期间,又遇到这么严重的疫情,本以为要等好几个月才能去保险公司理赔,没想到出院当天就在医院窗口领到了理赔款,泰康健保通真是太

棒了。”钱女士拿到理赔款后说。

据悉,钱女士于2018年8月15日为儿子投保了泰康全心全意保障计划。2020年1月20日,被保险人因“感冒、发热”在郑州市第十六人民医院就诊。接到报案后,泰康人寿郑州本部理赔人员立即联系客户进行关怀慰问,远程指导客户进行健保通自助理赔。钱女士在手机端进行了健保通住院登记,并在线填写了理赔申请书,理赔人员为钱女士进行了理赔系统录入及理赔资料上传,2020年1月30日,被保险人治愈出院,出院当天通过泰康健保通结算窗口,钱女士领到了理赔款4370.79元。

据了解,通过泰康“健保通”服务,客户因病在指定医院住院,只需一个电话或一个微信向泰康人寿报案,就可在出院的同时办理保险理赔的结算,实现“免申请、零等待,出院即理赔”。

无独有偶,2月23日,张先生的儿子因支气管炎入住清丰县人民医院接受治疗,2月24日,理赔人员将客户提供的入院资料录入健保通系统,经过5天的治疗,2月28日张先生儿子康复出院,出院当天张先生就领到了971.34元的现金理赔款。



为确保疫情防控期间能提供优质服务,泰康人寿河南分公司全省理赔人员随时关注疫情变化和客户报案,第一时间主动排查泰康人寿客户。他们克服疫情带来的各种困难,第一时间联系客户,给客户送去慰问,同时采取各种线上方式收集理赔资料,简化流程,第一时间完成赔付。泰康人寿通过泰生活APP、泰康人寿公众号等线上渠道,采取“无接触”的方式进行业务办理,快速响应,给客户提供安全、便捷、安心的理赔服务。

“尊重生命、关爱生命、礼赞生命”是泰康始终不变的价值观。泰康人寿河南分公司将积极发挥科技优势,充分发挥保险风险管理和保障功能,以及时、高效、便捷的保险服务,为抗击疫情、保障经济安全运行及服务社会民生方面做出贡献。①



儿童口罩“一罩难求”愁坏家长

试试这样改,成人口罩秒变“儿童款”



成人使用的一次性医用口罩秒变“儿童款”

16家药店仅两家有售 3M儿童N95口罩高达30元一个

“儿童正常出门也需要戴口罩,能不能每天发放一些儿童口罩,确保孩子正常生活和出行?”近日,不少网民讨论孩子的口罩不够戴、买不到,这可愁坏了宝爸宝妈:孩子总不能一直憋在家里不出去啊。

对此,记者根据微信公众号“郑州发布”提供的口罩预约购买指定的200家药店名录,在郑州

市管辖的10个辖区、6个县市中,各随机联系一家药店询问。不出所料,多数商家表示店里没有卖儿童口罩,并且对于何时能进到货也没有把握;有商家表示,儿童口罩在过年之前就销售一空,此后一直进不来货。

有售儿童口罩的商家中,一家金水区药店表示,有棉质可替换滤芯儿童口罩在售,并称该口罩为免

洗款;而在联系荥阳的一家药店时,该店负责人表示,店里有儿童3M N95口罩,单价高达30元。当记者质疑其趁机抬价时,对方表示价格向来如此,从没变过。

此前,记者就儿童口罩一事数次致电郑州市疫情防控领导小组办公室,均无应答或忙音;致电市长热线,接线员表示会将开放预约儿童口罩纳入市民意见。

儿童正确戴口罩 要注意四方面

今年2月15日,在河南省新冠肺炎疫情防控专题第十场新闻发布会上,河南省儿童医院急诊科主任、主任医师成怡冰,已经就儿童口罩的佩戴和选择做出解释:“孩子实在在家待不住,要视居住地决定是否外出,在发生疫情传播的社区最好不外出。”成怡冰表示,在未发生传播疫情的社区,家长要给孩子戴好口罩和手套,选择空旷、通风、人少的地方

进行适当的户外活动,玩耍过程中,尽量不要接触公共游乐设施。

第一是口罩的选择,需选择大小适合儿童的口罩。

第二是看好口罩的类型,孩子一般可选择医用外科口罩或N95医用防护口罩,对于非疫情高发地区的孩子,用一次性医用口罩即可。棉纱口罩、海绵口罩均不能提供有效防护。

第三是家长要帮助或者教会

孩子正确佩戴口罩:操作前洗手,认清口罩的正反面,浅色正对面部,深色朝外;佩戴口罩时,口罩带子要松紧适度;口罩佩戴完毕后,需要用双手压紧鼻梁两侧的金属条,使口罩上端紧贴鼻梁,确保贴合皮肤,不漏气。

第四是注意口罩内外不能交替使用;使用中避免触摸口罩的外侧面;尽量不要重复使用一次性口罩。 据映象网、大河网

小贴士

这样做,成人口罩秒变儿童款:

先把成人口罩的带子按照适合儿童使用的长度打个结,之后将带子交叉挂在耳后,再将口罩两侧凸起的部门折到里面,就变“儿童款”了(如图)。