

英國保誠人壽數位服務 推陳出新

保戶最在意的理賠服務 滿意度將近百分百

購買保險最主要的目的在於分擔風險以因應不時之需，當意外來臨時，可以為自己和家人提供經濟上的支援，但有些人在進行理賠申請時，常為了準備申請文件的繁複手續傷透腦筋，甚至動了肝火。近年來保險公司一直強調客戶至上、服務至上，推出各式數位化和簡易化的行政流程，主打讓保戶輕輕鬆鬆地申請理賠。其中，英國保誠人壽自今年上半年與台北榮民總醫院合作，結合科技推出「一通電話專人服務--保險金抵繳住院醫療費用」快速理賠服務後，今年下半年將服務推廣到中部地區，於 11 月份與中國醫藥大學附設醫院與中國醫藥大學兒童醫院簽約，提供中部地區保戶於就醫時也能享有本項快速理賠服務。

即日起，保戶若因意外或生病於中國醫藥大學附設醫院、中國醫藥大學兒童醫院及台北榮總住院，只要撥打客服專線^(註)申請理賠服務，英國保誠人壽立即啟動住院關懷機制，由專人為保戶辦理相關申請，透過與醫院連線，保戶於出院結帳時，免檢附醫療單據，即主動完成以保險金抵繳住院醫療費用，即時填補醫療費用的支出，安心出院。若有保險金餘額，英國保誠人壽將依保戶指定方式完成給付。

強調「客戶體驗至上」的英國保誠人壽，為了解保戶對於理賠服務的滿意程度，每季進行問卷調查，以即時優化客戶服務。經統計，有高達 97%的保戶對於英國保誠人壽的理賠服務表示滿意，

新聞稿



尤其是網路理賠服務滿意度更高達 100%。94%理賠申請都能在英國保誠人壽受理後 2 天內收到理賠金，在理賠受理結案時間，平均僅 1.2 天即完成結案，獲得客戶高度肯定。

除了強化管理服務，英國保誠人壽在其他服務方面，也持續推陳出新，提供業界首創的「**保服一電通**」客服專線契變服務，強調方便保戶直接撥打客服專線申請契約變更，把複雜的保單契約變更申請流程簡單化，解決客戶在申請保單契約變更時不知從何開始填寫、資料檢附不全等問題，讓客戶免於因複雜文件及冗長程序所遭遇的不便；推出「**智能客服—保寶**」跨越時間與空間的隔閡，透過四大溝通管道，包含英國保誠人壽的官方網站、網路投保網站、LINE@一起好幸福朋友圈、FB 粉絲團，保戶可以選擇習慣使用的平台，即可 24 小時全年無休的進行與保單相關的各項諮詢，提供即時又便利的服務，「**保寶**」4 月下旬上線至今，已有近 1.9 萬人次使用，使用滿意度達 92%。

英國保誠人壽秉持著「以客為本」的服務理念，近年來積極發展數位與創新服務以優化客戶體驗，從客戶的需求面出發，洞察消費者對保險商品與服務的期待，並持續提供創新與簡易友善的服務。未來將持續開發更多與科技結合及更貼近保戶需求的服務，提供更便利及創新的客戶體驗與方案，真正落實一起好幸福的願景。

註：英國保誠人壽客戶服務專線 0809-0809-68(住院關懷服務時間：週一至週五 9:00AM)

新聞稿

~5:00PM)

