

英國保誠人壽「以客為本」

摘下「年度保險申訴綜合評分值第一名」殊榮

金管會保險局公布最新「108 年度保險申訴綜合評分值」結果，英國保誠人壽在 22 家保險公司中脫穎而出，獲得壽險業綜合評分值第一名，無論是在非理賠申訴率、理賠申訴率及申訴平均處理天數都名列業界第一。

向來「以客為本」的英國保誠人壽，特別重視客戶體驗，同時透過客戶滿意度調查收集客戶在不同服務面向的回饋意見、了解客戶的需求並予以優化。在 108 年的客戶滿意度調查中，客服滿意度高達 99%，代表其客服團隊的優質服務深受肯定。調查中的理賠滿意度亦達到 95% 以上，突顯保誠人壽對保戶的用心及專業服務非僅止於銷售，也運用在保戶最需要的理賠服務上。這些優質服務的堅持與用心贏得客戶的高度肯定，也因此讓英國保誠人壽在年度保險申訴綜合評分值上拔得頭籌。

英國保誠人壽為優化客戶體驗服務，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，強調「客戶體驗至上」，不僅持續提升線上客服人員專業訓練及素養，更積極開發各項數位科技與人工智能的解決方案，為客戶打造優質服務新體驗，如「智能客服--保寶」、「保服一電通」、「網路理賠--e 拍即傳」等各項服務，並與醫療院所合作結合科技推出「保險金抵繳住院醫療費用」快速理賠服務，以一條龍的服務方式，深化與保戶之間的關係。

今年初，因應 COVID-19 疫情的發生，英國保誠人壽更率先同業推出 COVID-19 住院慰問金，並放寬條件取消法定傳染病 30 天等待期之約定，提供保戶緩繳保費服務，使保戶權益不受影響，與保戶一起度過疫情衝擊。

英國保誠人壽深耕台灣市場，強調「Happy 2gether 一起好幸福」，為提升客戶滿意度展現堅持與用心，持續優化客戶服務體驗，提供更便利及創新的客戶服務方案，並開發滿足客戶人生各階段 H (Health & Protection 健康醫療保障)、E (Education 子女教育)、A (Asset Planning & Transferring 資產傳承規畫)、R (Retirement 樂活退休) 四大需求的多元商品與服務，以具體行動與客戶攜手邁向「一起好幸福」的願景。