

新聞稿

2019-2-13

中壽快速理賠 讓保戶感受更有溫度的關懷與服務

符合條件者 30 分鐘內完成審核 最快當天完成給付 彰顯救急扶危價值

保險是安定社會的力量，中國人壽看見保戶需求背後的需求，提供主動且全面性的服務，在歷次重大災害事件，第一時間啟動保戶關懷措施協助度難關，繼「藥師到府健康照護服務」、「關懷長者與弱勢到府服務」後，再提供快速理賠服務，凡一般個人醫療險理賠給付金額在新台幣(下同)3萬元(含)，保戶備齊文件至客服中心辦理，最快30分鐘內就可完成理賠審核、當天收到匯款。中壽持續優化各項服務，包括正導入中的快速匯款服務、行動理賠服務等多項措施，提供更好更完整全面的保戶服務，讓理賠成為「有溫度」及「速度」的關懷。

中壽保戶小怡(化名)是一位單親媽媽，平日在工作與照顧寶貝兒子小仲間奔忙，某天小仲在幼稚園突然劇烈腹痛，緊急送醫就診後發現是盲腸炎，住院4天與手術材料費共需要新台幣(以下同)約3萬元，對小怡來說是筆沉重的負擔，不知如何是好。就在小怡前往中壽台中客服中心申請理賠時，櫃檯人員跟小怡說中壽推出了櫃檯快速理賠的服務，小怡的醫療理賠申請符合快速理賠要件，20多分鐘即完成審核、當天就收到理賠金給付，一解燃眉之急，不必再為這筆費用發愁。

中壽深知保戶在遭逢危難時的焦急，櫃檯快速理賠服務，凡一般個人醫療險且保單生效或復效滿兩年，理賠給付金額在3萬元(含)以內並備齊文件的保戶，親至中國人壽全台六大客服中心(可上中壽企網：www.chinalife.com.tw 查詢)櫃檯申請辦理，最快30分鐘內就可完成理賠審核、當天可收到理賠匯款，在效率上大幅提升4倍，彰顯壽險救急扶危的價值，讓理賠不再只有數字，而是「有溫度」及「速度」的關懷與服務，為保戶傳遞幸福價值。

因應數位化趨勢，中壽積極推動流程優化與服務自動化，除了上述保戶服務措施之外，快速匯款服務目前正導入中，將能在更短時間內完成理賠金給付入帳，並同步規劃行動理賠服務，將可透過數位化載具進行理賠申請，縮短文件來回的作業時間，讓保戶感受到快速、便捷、關懷、安心。

新聞聯絡人

中國人壽 公關部

陳盈儒 julia.chen@chinalife.com.tw 02-2719-6678#1050/0939-236-405

鄒沛峯 jalen@chinalife.com.tw 02-2719-6678#1042/0920-161-435