



真生活 真伙伴  
THE REAL LIFE COMPANY

[友邦保险 中国区]

[上海市黄浦区中山东一路 17 号 友邦大厦]

电话: 8621-53599988

传真: 8621-53962013

AIA.COM.CN

## 软文

# 引领客户服务革新 开启理赔“易”时代 友邦中国全面升级重疾理赔关爱增值服务

上海，2016年3月25日——近日，保障专家友邦中国推出了市场领先的金装理赔增值服务，聚焦重疾理赔环节，通过“电子查询平台”“重疾关爱包”、“理赔服务前置”等系列理赔服务升级举措，为客户提供贴心的理赔关爱和便捷的理赔服务。

随着消费者对行业认知度的提升，其对保险的需求也不再局限于产品本身，服务逐渐成为了市场竞争的新焦点。面对市场新形势，友邦中国一直以来始终贯彻服务导向理念，在服务创新方面锐意进取，从产品营销、投保购买到理赔服务，全面深入洞察客户体验全流程中的实际需求，致力于为客户提供全方位优质服务。此次推出的全新服务就是友邦易计划（EODB，即 Ease of doing business）的又一项重要革新。该计划旨在通过全面简化服务流程，大力提升服务品质，力图以品质服务强化客户体验，立志成为值得客户信赖的首选保险公司。

### 服务革新，贴心理赔关爱细致入微

近年来，重大疾病发病率逐年攀升，从近 30 年数据来看，恶性肿瘤等重疾发病率在全球以年均 3%-5% 速度递增；中国肿瘤登记中心 2014 年 4 月发布的数据也显示，我国平均每分钟有 6 人被诊断为癌症。

然而友邦中国过去 12 个月的统计数据显示，68.8% 的重疾理赔赔付金额在 10 万元以下。

“在与客户的长期沟通和服务中，我们发现，相较于欧美发达国家而言，中国客户普遍保障意识不够，重疾保障金额仍然偏低。”友邦中国营运部相关负责人朱雪松表示。“因此，在创新保障产品之外，险企更应当通过更全面完善的服务，切实推广保障理念。”

在了解到保障意识不足的严峻现况后，友邦中国不仅推出了包括全佑倍至、全佑惠选、传世无忧在内的一系列产品，更贯彻保障观念，推出业界创新的“金装理赔”服务。对

于购买旗下任意一款重疾产品新老客户，首次因重大疾病住院报案，友邦将安排专人上门探视慰问，提供包括理赔指引、电话医生、住院安排、二次诊疗、陪同就医、康复追踪以及心理辅导在内的系列贴心关爱，为其就医提供真正“雪中送炭”的陪同式服务体验。

此外，在全新的电子查询平台上，客户能够更清晰便捷地查看理赔指引，下载了解详尽的理赔资料，也能够随时查看适用医院的全面信息，通过一键导航功能，更可直达医院；一站式的电子化平台让客户理赔更为便捷。

#### **客户为本，便捷理赔体验全程无忧**

在高发重疾一个个骇人的数字背后，还隐藏着这样一个事实：目前，重大疾病的5年存活率已经达到了男性60%，女性76%；如果在癌症初期就能接受合适的治疗，5年存活率甚至可以达到100%。虽说医疗发达治愈率提高，然而高达几十万甚至百万的治疗费常常令普通患者家庭几乎倾家荡产，国家卫生部数据显示，我国人均重大疾病医疗支出已超过10万元，恶性肿瘤平均治疗费用达到15万元，“大病致贫”问题让越来越多的人体会到了经济上的无奈。

为此，友邦中国在此次全面升级的重疾理赔关爱增值服务中推进“理赔服务前置”举措，通过四个尽早（尽早报案、尽早关爱、尽早协助、尽早理赔）将理赔服务前置，在不让客户因医疗费用延误治疗的同时，让患者家庭的生活质量也免受影响。针对满足条件的客户申请，在患者诊断结果明确的情况下，友邦将主动协助客户收集理赔资料，优先完成理赔审核，让客户住院期间即可享受到追踪式的理赔服务，力争最短时间内将理赔款项送到客户手里，以最快速度解客户燃眉之急，充分发挥重大疾病保险产品的功能与优势。

随着友邦中国以服务为驱动的转型全面展开，未来友邦中国将继续秉持以客户为中心的理念，推出更多升级版的服务和关爱举措，以更人性化、更贴心便捷的服务致力于不断提升客户体验，继续陪伴在每一位客户身边，真正成为值得客户依靠和信赖的“真伙伴”。

<结束>

## 友邦保險集團

友邦保險控股有限公司及其附屬公司（統稱「友邦保險」或「本集團」）是最大的泛亞地區獨立上市人壽保險集團，覆蓋亞太區內 18 個市場，包括在中國香港、泰國、新加坡、馬來西亞、中國大陸、韓國、菲律賓、澳洲、印度尼西亞、中國台灣、越南、新西蘭、澳門和文萊擁有全資的分公司及附屬公司、斯里蘭卡附屬公司的 97% 權益、印度合資公司的 26% 權益，以及在緬甸和柬埔寨的代表處。

友邦保險今日的业务成就可追溯近一世纪前于上海的发源地。按寿险保费计算，集团在亚太地区（日本除外）领先同业，并于大部分市场稳占领导地位。截至 2015 年 11 月 30 日，集团总资产值为 1,680 亿美元。

友邦保險提供一系列的产品及服务，涵蓋壽險、意外及醫療保險和儲蓄計劃，以滿足個人客戶在長期儲蓄及保障方面的需要。此外，本集團亦為企業客戶提供僱員福利、信貸保險和退休保障服務。集團透過遍布亞太區的龐大專屬代理、伙伴及員工網絡，為超過 2,900 萬份個人保單的持有人及逾 1,600 萬名團體保險計劃的參與成員提供服務。

友邦保險控股有限公司于香港聯合交易所有限公司主板上市（股份代号为「1299」）；其美國預托證券（一級）于场外交易市场进行买卖（交易编号为「AAGIY」）。

## 友邦中國

友邦保險在中國大陸的發展始於 1992 年，并于同年在上海設立分公司，是第一家獲得獨資營運牌照的非內地人壽保險公司。目前，友邦保險在中國大陸的業務範圍已經擴展到北京市、深圳市、廣東省和江蘇省。作為第一家將保險營銷員制度引進國內的保險公司，友邦保險建立了專業的保險營銷員隊伍，並通過多元化銷售渠道，為客戶提供一系列人壽保險、人身意外保險和醫療保險產品。

###