

大众网·海报新闻记者 陈姿羽 东营报道

为加强对新市民的保险服务工作，泰康人寿东营中支高度重视，多措并举扎实推进各项服务。

高度重视，“一把手”统领工作

公司成立以总经理为组长的“加强新市民金融服务工作领导小组”和运营部经理为组长的推进工作小组，全面推进各项工作落实。组织开展日常工作，负责根据领导小组工作安排和要求，督促落实新市民金融服务各项工作。

制定方案，创新举措

公司运营部牵

头，针对新市民医疗出险理

赔制定方案。同时推出的“健保通

”直付式理赔，将保险公司与医院信息通过HIS系统连接。患者办理出院时，持本人身份证即可在健保通服务窗口完成商保理赔，只需向医院支付经社保和商保报销理赔后的个人自付部分。“健保通”理赔颠覆了人身保险传统的事后理赔模式，客户不再为准备理赔资料而烦恼，不再为往返报销理赔款而奔波，使患者少跑腿，极大缩短了理赔时间，提升了患者对医疗和保险的服务体验。公司将加快泰康健保通服务持续落地，尽快实现全市覆盖，解决新市民在内的人民群众出险理赔难题。

线上办理，提供便利

为提升客户体验，增强新市民业务办理效率，公司持续完善保全相关功能,推进保全在线化建设，泰康人寿

官微上线电销渠道保单解除合同功能，优化泰生活APP服务。客户可以通过泰康人寿官微、泰生活APP提交理赔报案、定点医院查询、理赔申请、理赔进度查询等自助服务。客户还可以通过代理人通过泰行销APP代办理赔申请，为客户提供便捷的线上理赔服务。

加强宣传，营造氛围

公司公共资源部和运营部共同开展专项宣传活动，普及新市民金融服务知识，依托线上自媒体、线下LED屏等载体，加强宣传报道。将新市民群体作为常态化金融知识宣传教育的重点，在营业网点显著位置张贴防骗反诈海报，摆放宣传单页，持续提升其风险防范意识和防骗反诈能力。