

## NEWS RELEASE

### 優化金融友善服務 打造有溫度的保險體驗 元大人壽：強化同仁訓練做起 投入數位加速服務

致力推動保險保障的元大人壽，為落實主管機關的「金融服務業公平待客原則」及優化對保戶的服務，全面推動有感服務再進化，針對客戶服務品質及申訴理賠兩大面向進行服務提升、強化效能之各項行動方案。元大人壽在客戶服務精益求精之精神，繼 2019 年《卓越最佳保險評比》大調查，在保險同業中脫穎而出獲得「最佳服務品質獎」殊榮後，持續優化客戶服務，在今（2020）年 3 月份更獲金管會公布為辦理消費者保護較具成效之業者，且連續 2 年符合資格；4 月份再獲保險局公告最近一期申訴綜合評分值，元大人壽列為同業第一。

首先是服務硬體，針對客戶親臨辦理保單業務的保戶服務中心，元大人壽營造出溫馨、綠化的環境氛圍，讓客戶在洽辦過程中能感到安心而愉悅。在服務效能上，推動快速臨櫃服務，包含快速理賠及保單借款，而「線上預約」的服務功能，更可大幅節省保戶臨櫃等候的時間，創造最佳的服務體驗，也因此元大人壽在 2020 上半年的櫃台服務滿意度調查中，客戶給予平均 98 的高分。此外，為強化對身心障礙者的友善服務，大樓不但設置標準無障礙電梯，客戶抵達時更有專人協助護送至保戶服務中心櫃檯，降低客戶的不便性，服務中心亦備有輪椅、拐杖及簡易救護設施。而針對行動不便之客戶，元大人壽更提供預約之到宅保全理賠服務，展現貼心、為客戶著想的一面。

在客戶最常使用之諮詢及申訴管道的客服專線，元大人壽嚴格控管接聽率與接聽品質，透過商品、理賠等教育訓練，希望第一線同仁能在接電話的第一時間立即解決客戶問題，讓客戶體驗到有感服務。而針對申訴個案，元大人壽不但細心聆聽客戶需求，了解事實，更研擬各項改善措施，透過定期開會、優化內部作業流程，期許無論接聽或電訪都能讓客戶滿意，在上半年的電話客服滿意度調查，客戶也都給予超過 95 分的肯定。

在理賠方面，強化第一線人員的專業技能訓練與溝通協調能力，以降低雙方認知差異，提供有溫度的理賠服務。此外，順應金融科技浪潮來襲，元大人壽致力於數位化發展，期望提供客戶最快速、簡便的服務，更加入保全/理賠聯盟鏈，從今（2020）年 7 月起讓客戶透過元大人壽企業網站的「保戶園地」線上申請，提出契約變更或理賠申請，即可達成

## NEWS RELEASE

「單一申請、文件共通」之多家服務效益，縮短申請時效，提升保險便民服務。

為善盡企業社會責任，重視對金融消費者之保護，元大人壽將公平待客深化為企業核心精神，秉持著「給一個機會幫助他人、同時也幫助自己」的經營理念，自 2016 年即成立公平待客原則專案小組，並於 2019 年提升高度改為「公平待客委員會」展現出元大人壽對公平待客之重視，持續推動保險保障的用心，以發揮保險社會化功能、企業永續經營之目標，進而達到社會安康的境界。

