

截至2017年，泰康人寿累计赔付件数253万件，赔付理赔金额150亿元，仅2017年度就完成赔案40万件，为超过30万名客户送去30亿元的理赔款。泰康保险集团董事长兼CEO陈东升提出要让保险更便捷，更实惠，更安心，在这一理念指引下，泰康人寿推出从报案到支付的全流程“康乃馨理赔服务”。

2017年，泰康人寿率先在业内推出“重疾先赔”，给受困于治疗费用的客户们送去雪中炭，及时雨。截至2017年底，泰康已为1600多位重疾险客户送去近亿元理赔款。

泰康人寿积极利用移动互联网技术，持续提升理赔服务的水平。2013年，泰康人寿在行业率先开通手机微信理赔服务，借助电话、网络、手机APP、微信等移动互联应用，搭建起空中、地面、移动相结合的理赔服务平台，让客户足不出户即可办理理赔申请。

近年来，重大突发事故和自然灾害时有发生，保险行业对重大突发公共事件的响应速度、处置成效、服务质量越来越受到社会公众的关注。从2002到2017年底，泰康人寿共应对处理重大突发事件752余起，排查发现泰康客户909人，累计给付金额达4524余万元。

2018年，泰康人寿将进一步完善理赔服务体系，建立客户理赔满意度监测体系，让客户更加充分地享受到保险的安心、便捷、实惠。