

美國萬通亞洲僱員福利服務榮獲「香港 Q 嘜優質服務計劃」證書 專業及快捷理賠服務獲優質認證

美國萬通保險亞洲有限公司(美國萬通亞洲)轄下之僱員福利部的理賠服務榮獲香港工業總會頒發「香港 Q 嘜優質服務計劃」證書(Q 嘜服務認證),為全港首間以僱員福利理賠服務獲此認證的保險公司,體現了美國萬通亞洲「優質服務,沒有最好,只有更好」的客戶服務承諾。

美國萬通亞洲時刻以客戶的需要為先,深明企業多採用團體保險作為僱員福利,以留住優秀員工及吸納人才。美國萬通亞洲企業營銷部副總裁黃俊良表示:「我們一向重視整體產品及服務配套,因此我們銳意加強售後服務,簡化行政及索償手續,以及定立了理賠服務承諾,在住院索償申請方面,我們承諾於十個工作天內完成,而門診/牙齒保健索償申請則於七個工作天內完成。」面對市場劇烈的競爭,黃俊良認為提高理賠效率能取得「三贏」局面,除有助減輕僱主在行政上之負擔,亦提升僱員對公司福利的信心,因而加強作為服務供應商的競爭優勢。他續說:「在過去十二個月,我們所處理的僱員福利理賠索償申請高達二十萬宗,當中能在五天內獲發賠償通知書,完成所需理賠程序的申請佔整體超過 99%,由此可見,我們的服務水平遠較服務承諾為高,使我們成為業內理賠效率最高的服務供應商之一。是次能成為全港首間保險公司憑僱員福利理賠服務獲取『Q 嘜服務認證』,給予我們一直努力不懈的員工和顧問極大的鼓舞,亦是對我們不斷致力為客戶提升理賠服務的一份認同。」

「香港 Q 嘜優質標誌計劃」於 1978 年 7 月成立,由香港工業總會轄下的香港優質標誌局專責營辦,現已發展成為一個獲得廣泛認可的品質認證計劃。推行 Q 嘜服務認證的目標為提升服務質素,協助企業改善管理體系,務求令服務符合國際標準,並在海內外市場推廣優質服務的概念。所有獲得認證的企業都必需通過香港工業總會對服務體系嚴謹的評估,包括於服務地點進行實地審核,以肯定有關服務達致計劃規定的要求。此外,總會亦會定期派員執行季度監督審核,以確保獲得認證的企業能保持所需的服務質素及水平。

美國萬通亞洲乃是「美國萬通金融集團」的亞洲旗艦公司,總部設於香港,並於澳門設有分公司。逾千多位的理財顧問,致力提供專業的一站式風險管理及財富管理服務,包括提供一系列既靈活及具創意的保險產品,退休計劃及投資服務等。另外,美國萬通亞洲於香港設有三家附屬公司,包括:「美國萬通財富管理有限公司」提供全面的財富管理服務;「美國萬通信託有限公司」經營強積金業務;「美國萬通保險顧問有限公司」則專注發展一般保險業務。

「美國萬通金融集團」為「美國萬通人壽保險公司(美國萬通)」及旗下各附屬公司的統稱,乃是多元化國際金融服務機構,現時管理資產達 3,630 億美元¹,客戶人數達 1,300 萬。美國萬通成立於 1851 年,現獲三大國際評級機構授予最高財務評級²,包括標準普爾「AAA」評級、A.M. Best「A++」評級及惠譽國際「AAA」評級。此外,美國萬通更名列國際知名《FORTUNE 財富雜誌》「全美 5 大壽險公司」之一³。

註:

1. 資料乃截至 2008 年 12 月 31 日。
2. 所有財務評級乃授予美國萬通人壽保險公司及其附屬公司 C.M. Life Insurance Company 及 MML Bay State Life Insurance Company,日後或會調整,資料截至 2009 年 4 月 1 日。
3. 「全美 5 大壽險公司」乃按 2008 年 7 月 21 日出版之《FORTUNE 財富雜誌》「互惠壽險公司」及「上市股份壽險公司」的 2007 年度收入排名榜合併計算。