

## 保誠人壽以客為本 客戶體驗再升級

### 商用短碼簡訊代號「68888」正式上線 助消費者防範詐騙

保誠人壽秉持「以客為本」的服務精神，持續精進客戶服務，從購買保單的接觸點、客戶旅程中接收的服務、到最後的理賠申請，都提供更加優質且便捷的體驗。因應主管機關加強防詐措施，消費者對防詐意識也不斷提高，作為外商壽險領導品牌，保誠人壽積極回應消費者心聲，正式導入官方商用短碼簡訊代號「68888」，協助防範釣魚簡訊詐騙，提供消費者和保戶安全、且值得信賴的保險服務。

最新上線的「68888」商用短碼簡訊代號，開頭兩碼「68」為金融機構專屬商用認證碼；末三碼「888」為中文的幸運數字，取其發發發，寓意為消費者和保戶帶來好兆頭。當收到「68888」開頭的短碼簡訊代號，即可清楚識別此為保誠人壽官方發送之簡訊，降低遭電信詐騙的風險，保衛個人權益以及個人資料安全。短碼簡訊代號將陸續上線，逐步涵蓋保誠人壽之各類重要簡訊通知。

除了防詐騙簡碼上線，保誠人壽對客戶體驗也精益求精，其中在理賠服務方面，提供三大理賠申請管道。首先為一般的掛號郵寄以及臨櫃親辦的理賠方式，對於習慣傳統客戶服務的消費者，提供最安心熟悉的申請管道；第二個申請管道則是「理賠聯盟鏈」註 1，消費者只需在線上填寫個人資料、上傳理賠文件，並郵寄正本文件，便能快速完成申請；此外，資料還能轉送至其他保險公司同步申請理賠，大幅簡化消費者在不同保險公司間的理賠申請流程。第三個申請管道則為「保誠理賠門」註 2，保戶可以透過鄰近的 7-11 超商，使用 ibon 便利生活站進行理賠申請，24 小時服務不打烊。

除此之外，保誠人壽理解保戶在遇到疑問時，及時獲得解答的重要性，因此保戶除了可以透過保誠人壽的客戶服務專線 註 3，由專人回應消費者在商品以及服務的問題，亦提供「智能客服 - 保寶」，讓保戶無需等待即可在多元平台快速獲得協助。

保誠人壽深耕台灣市場 25 年，以客戶的角度出發，傾聽客戶需求，持續發揮創新動能，提升內部作業以及客戶體驗，讓消費者們能夠享有更加便利以及多

元化的服務及客戶體驗。

保誠人壽客戶服務再升級	
商用短碼簡訊代號 「68888」	消費者可清楚識別「68888」開頭的短碼簡訊代號，即為保誠人壽官方發送之簡訊，降低遭電信詐騙的風險，保衛個人權益以及個人資料安全。
一般理賠方式	掛號郵寄/臨櫃親辦。
理賠聯盟鏈	在線上填寫個人資料、上傳理賠文件，並郵寄正本文件，便能快速完成申請；此外，資料還能轉送至其他保險公司同步處理。
保誠理賠門	於任一 7-11 門市 ibon 便利生活站申請。

備註：

- 「理賠聯盟鏈」：保誠人壽首頁>保戶服務>理賠專區>網路理賠服務
- 「保誠理賠門」：保誠人壽首頁>保戶服務>理賠專區>7-Eleven ibon 保誠理賠門
- 保誠人壽客戶服務專線：0809-0809-68 (專員接聽時間：週一~週五 08:00~20:00 及週六、日及例假日 09:00~17:30)