

# 淮北市保险业典型理赔案例公布

近年来,淮北市保险业深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想,认真履行社会责任,在防灾减灾、服务民生、助力乡村振兴、支持企业复工复产等方面持续发力,展现了行业责任担当,充分发挥了保险业的经济减震器和社会稳定器功能。为进一步提高保险消费者对保险保障功能和意义的认识,特向社会公布部分典型理赔案例。

## 理赔及时 专业热情

2016年2月,某先生为自己投保了百年人寿健康及医疗险。2023年6月,某先生在工地干活时被高处掉落的物体砸伤,后经医生诊断为肺挫伤。接到报案后,公司理赔人员立即进行回访,详细了解病情并告知理赔所需资料。因客户此次出险涉及第三方工伤赔付一直未结案,拟起诉第三方全部理赔。但百年人寿秉承“以客户为中心”的企业使命,多次与客户沟通,客户于12月25日递交理赔申请,当天即获赔住院医疗保险金7千余元。

某先生收到赔款后,为百年人寿快速理赔和专业热情的服务所感动,亲自前往公司职场赠送锦旗表示感谢。

百年人寿将持续秉承“创新百年 关爱永恒”的品牌主张,为更多客户带去保障,让每一次理赔简单便捷。

## 诚信理赔 暖心服务

2021年1月,客户某先生为自己投保了《富德生命金典人生终身寿险》,保额7.76万。

2023年5月,某先生体检时发现肝指标异常,为进一步明确病因,随即前往上海权威医院住院检查,经医生诊断确诊为肝癌,治疗有所好转后出院。后因病情突发,经抢救无效当场身故。某先生身故后,家人致电该司了解理赔事宜,理赔员接到报案后,及时联系客户家人,协助准备理赔资料,并开展前置调查工作。

2023年12月18日,某先生的家人正式提出理赔申请,经调查核实,符合保险责任范围,富德生命人于次日依约给付保险金126043.50元。

2024年1月3日,某先生的家人委托该司客户经理携“快速理赔显诚信 真诚服务暖人心”的锦旗至淮北中支柜面,对公司高效便捷的理赔服务表示感谢。

## 变故无情 国寿暖心

国寿财险淮北中支始终贯彻“以人民为中心”的发展理念,积极化解“理赔难”问题风险。2023年5月4日,三方方某女士将一面绣有“国寿财险淮北中支,服务周到理赔快捷”的锦旗送至理赔部,以此表达对国寿财险淮北中支暖心服务的真诚谢意。此案涉及交强险与商业险,共赔付6352元。2023年9月7日,理赔部非车险查勘员朱飞获赠一面关于建工安责险赔付致谢的锦旗,该案共赔付40000元,伤者某先生工作时摔伤腰部造成骨折,公司得知伤者腰部无法行动,多次前往萧县,前往其家中处理理赔事宜。并在材料收集完毕3日内支付赔款。伤者向公司赠送锦旗表示感谢。

国寿财险淮北中支始终秉承“客户至上、服务客户”的工作原则,力图让每位客户都感受到公司的服务与温暖。

## 太保理赔有大爱 点滴服务暖人心

中国太保寿险淮北中心支公司本部营销服务部客户某女士在2018年7月26日为孩子购买太平洋寿险少儿超能宝重大疾病保险(3.0版)5份,重疾保额50万元、少儿特定重大疾病保额50万。2023年3月28日,被保险人王某某被确诊为难治性癫痫,已经服用抗癫痫药物6月以上,实施神经刺激术。治疗结束后6月5日前来中国太保寿险淮北中心支公司申请理赔,接到报案后,公司理赔人员即刻进行报案追踪并告知客户准备所需资料。6月12日,1025500.00元的理赔款成功转入客户账户,客户及其家人没想到竟然得到了双倍赔付,过程十分快捷顺利,让客户及家人感受到保险公司服务的周到和温暖。

中国太保寿险淮北中心支公司的服务人员如此暖心,秉承“不惜赔、应赔尽赔”的理赔原则,让客户感动和赞叹不已。“做一家有温度的保险公司”是太平洋寿险对客户做出的承诺。

## 合众人寿 理赔不难

合众人寿力求以高效便捷的方式赢得客户的满意和信赖。

在产品方面,满足客户多样化保障需求,突出保险产品保障功能,完善客户多层次养老保障体系。

在客户服务方面,不断完善丰富“以客户为中心”的客户服务体系。在理赔方面提出“合心意”理赔服务,具体举措包含:“两项承诺”“创新四赔”和“八大服务”。

某女士,在合众人寿购买珍爱幸福重疾,保额30万元,客户因发现双侧甲状腺结节诊断为双侧甲状腺恶性肿瘤。保单服务人员第一时间上门慰问,2023年11月1日,服务人员陪同客户来到公司柜面提交理赔资料,理赔经审核结案,赔付重疾保险金30万。客户收到理赔款后非常满意,感谢公司的积极服务和主动快速理赔。

## 急速理赔 彰显大爱

民生保险秉持“服务他人,精进自己”的服务理念,率先推出“非常6+1”快速理赔服务,提供以“关怀慰问、协助指导、专业建议、赔款速达”为中心指导思想的特色理赔服务。

2011年1月,客户某女士投保重疾保险,保额1万。2016年6月,加保重疾保险,保额5万。

2023年3月,客户起床后感觉身体不适,初诊:恶性肿瘤,为求进一步诊治,客户辗转蚌埠、上海等多地就诊,确诊为恶性肿瘤。

收到理赔款6万及豁免2.5万元保费那一刻,客户从最初的慌乱不安到积极抗癌,正是有了民生保险的特色服务、及时快速的理赔和温暖贴心的陪伴,客户才得以顺利安排后续一系列治疗,一家人的生活也逐渐回到正轨。保险不仅给了她后续治疗的财力支持,更给了她未来生活的信心、勇气 and 希望。

## 实地查勘解异议 平安理赔抚人心

2023年9月21日晚,平安产险淮北中支承保车辆发生交通事故,事故造成三者重伤。接到报案后该司查勘员张宇航立即赶赴医院,并在当日申请垫付部分医疗费用用于抢救伤者。

经过十余日的抢救,三者因伤重不治死亡,查勘员与其家人沟通中得知三者父母健在,有土地确权证,是否需要抚养存在异议。为了让死者家人得到妥善赔偿,查勘员多次赶赴死者户籍地与当地村委、死者邻居沟通,并协助解决其家人矛盾。经过积极协商,死者同责获各项赔偿70余万元。平安查勘员认真负责的态度,为客户着想理念获得了好评!

## 泰康服务 暖人心

每一份保险合同的背后都是一份信任,当不幸来临时,这份信任可以化作希望,转化为保障。

2022年6月,家住淮北的某先生来到泰康人寿淮北中支理赔报案,经了解某先生近期确诊肾衰竭,前期某先生的母亲为其投保了《泰康乐惠健康(2020)重大疾病保险》和《泰康健康尊享2021医疗保险》。中支理赔人员了解情况后核实其名下险种,告知客户理赔所需要资料,资料齐全后仅用1天时间完成理赔审核,赔付10万元的重疾理赔款并提前给付2万元医疗费用。收到理赔款后,某先生的母亲至公司送上锦旗表示感谢。

一直以来,泰康人寿淮北中支始终认真践行总公司大健康战略,不断提升客户服务质量,坚持以个性化的产品和优质的服务赢得了市场的好评。

## 意外赔付 暖心守护

平安人寿淮北中支秉承“极速理赔、应赔尽赔”的服务宗旨,努力提升理赔服务水平,为消费者打通理赔全流程。近两年平安人寿淮北中支共理赔2万余件,赔付金额1.16亿元,单件赔付最高228.7万元,为千家万户带来暖心守护。

客户某先生,于2014年12月为自己在平安投保了平安福终身寿险附加重疾、长期意外13、意外医疗等保险产品,年交保费6728.68元,主险保额20万,意外伤害保额30万。2022年8月的一天,客户某先生在家给摩托车加油过程中发生静电导致汽油爆燃,火苗迅速窜到梁某衣服上并在极短时间内弥漫开来,导致梁某多处重度烧伤。2023年3月初,某先生申请理赔,经公司审核符合意外伤害及意外医疗保险责任,共计赔付意外保险金15.4万元。

## 做有温度的人民保险

2023年11月7日,人保财险淮北市分公司接到一起团体意外伤害保险报案,员工费某在工地干活期间被钢板意外砸中,当场死亡。由于事发地在福建省某地,人保财险淮北市分公司理赔人员接到报案后,立即联系当地查勘员前往出事地点进行现场查勘,确定出险经过,第一时间做出责任认定。

该保单投保人为:淮北某矿山机器有限公司,保单约定意外伤害身故责任保额为60万元。从接到报案起,人保财险淮北市分公司理赔人员积极与被保险人家属和投保公司联系,沟通索赔细节,积极整理材料并跟进理赔流程,于2023年11月27日支付60万元赔款。最终获得投保人及被保险人家人一致好评。

## 瑞众服务 暖人心

瑞众保险淮北中支自成立至今,一直以“服务国之大者 守护美好生活”为使命,坚持“诚信 专业 合规 创新”的理念,努力成为值得信赖的专业寿险公司。2023年,瑞众保险淮北中支共理赔815件,金额总计为589.66万元,其中大额理赔70件,单笔赔付十万元以上23件;事故原因为疾病的303件,占比37%,事故原因为意外的512件,占比63%。

2023年5月份,瑞众保险淮北中支客户某先生因肺恶性肿瘤到淮北市人民医院住院治疗。出险后,客户第一时间联系瑞众保险淮北中支理赔人员,并将理赔资料提交到公司。通过快速理赔通道,瑞众保险淮北中支赔付被保人重疾44万元,医疗费1.65万元,豁免客户保费15.52万元。

## 医疗垫付 温暖人心

2020年,某女士在新华保险配置了《健康无忧重大疾病保险(C3款)》及《康健华尊医疗保险》。2022年9月,某女士不幸被确诊为鼻咽癌,新华保险快速响应理赔机制,启动重疾垫付服务,申请次日即赔付保险金14.5万元。

为寻求更先进的治疗,某女士选择了上海质子重离子医院,但费用高昂。新华保险协助客户申请康健华尊医疗垫付服务,住院当天20万垫付款便支付到位。经治疗,某女士病情逐渐转好,现已出院。住院花费37万余元,社保报销后,剩余36万余元全部由新华保险承担。新华有爱,绿色通道,目前已累计赔付52万元。

## 保险保障 央企担当

太平财产保险有限公司淮北中心支公司,成立于2007年8月,公司总部设在深圳,公司积极践行担当、务实、协同、奉献的企业精神,近几年分别获得“2020年淮北市诚信单位”“2023年市级放心消费示范单位”等荣誉称号。

2022年7月,公司接到客户单位团体意外险出险报案,该单位员工在作业操作中被铝水烫伤,伤残级别达到7级。案发后,公司理赔及业务人员立即开展查勘及医院随访,积极跟进后续治疗,充分发挥保险保障功能,向客户赔付37.7万元理赔款。

公司始终以强烈的社会责任感为己任,始终坚持“客户第一”的服务原则,不断改善服务手段,坚定央企责任担当,服务好客户、服务好社会。

## 50万助力完成学业

“用心、诚信”是太平人寿淮北中心支公司创基立业之根本,截至2023年底,公司年度总保费收入1.41亿元,期末有效保险金额196亿元,年度赔付支出1.01亿元。

客户某女士的孩子某先生博士入学体检时查出冠状动脉根部动脉瘤,需开胸进行手术。某女士之前给孩子投保了太平人寿成长无忧重疾保险,太平人寿淮北中心支公司理赔人员接到某女士报案后经过核实赔付重大疾病保险金50万元,并豁免了附加加倍恶性肿瘤余下17年的保费69000元。某女士对太平人寿淮北中心支公司理赔十分满意,她向理赔人员说这笔赔款解了自己的燃眉之急,50万赔款足够让某先生顺利完成治疗,还有剩余可以支持某先生继续完成博士学位。

## 走进一线 高效理赔

近年来,太平洋产险淮北中支坚持以客户需求为导向,专注保险主业,以热情周到的服务、快速高效的理赔,不断提升客户满意度。

2022年5月24日,太平洋产险淮北中支接到报案:出渣工某先生在进行采矿作业时被渣石掩埋,经抢救无效宣布死亡。

接到报案后,太平洋产险淮北中支查勘员火速到达事发现场,指导被保险人及死者家属进行理赔处理,快速达成赔偿协议。

事故发生后,被保险人面临着停业整顿与赔款的双重压力,为了给被保险人排忧解难,太平洋产险淮北中支积极跟进理赔,快速达成赔偿协议,于2022年7月15日完成80万元的赔款支付,获得了被保险人的高度评价。

## 国寿理赔 暖心守护

2023年,中国人寿淮北分公司实现股份保费5.85亿元,全年纳税439.38万元。中国人寿淮北分公司秉持“成人达己”的双成理念,为客户提供快捷、温暖的理赔服务。

某女士是中国人寿淮北分公司的老客户,先后投保国寿99鸿福两全保险、康宁终身保险、国寿美满一生年金保险、国寿福禄寿尊两全保险、国寿鑫尊宝终身寿险、国寿康宁嘉保疾病保险等多份保险产品,2023年11月,某女士因乳腺癌身故。代理人立即协助客户家属申请理赔,公司接到理赔申请后,积极开展理赔服务,及时给付客户家属身故保险金约216.78万元。

未来,中国人寿将进一步强化金融工作的政治性、人民性,坚守金融报国的使命担当和保险为民的深厚情怀,为推进中国式现代化贡献国寿力量。

淮北市传媒中心 | 讲文明树新风 | 公益广告



# 作为一名吃货 光盘是种基本操作

食物多样搭配 拒绝餐饮浪费

中央文明办 宣

漫画作者: 林帝浣