

我市保险业着力提升理赔服务质效

用及时足额理赔诠释诚信内涵



核心提示

人无信不立,企无信不强。及时快速足额理赔,是检验保险公司诚信的“试金石”。长期以来,南阳众多保险机构牢记初心使命,视“诚信”为生命,以优质的理赔服务赢得广大客户的认可和信赖。现选取我市保险机构部分理赔案例予以展示,通过这些案例,营造以诚信为荣的浓厚氛围,助力社会信用体系建设。

“保费豁免”给客户更多保障

购买保险对许多人来说已成平常事,但不少客户对“保费豁免”却知之甚少。“保费豁免”权益堪称“保险上的保险”,客户出险后不用再缴后续保费,还能拥有风险保障。3月13日,李女士谈及自己在中国人寿的理赔经历和享受到的“保费豁免”权益时,感慨颇多:“中国人寿的理赔真及时,‘保费豁免’对我们家帮助太大了……”

家住镇平县的李女士保险意识较强,之前不仅自己购买了国寿福重大疾病保险和国寿如E康悦百万医疗保险,还作为投保人为家人购买了国寿福重大疾病保险。

2023年7月,李女士感觉身体不适,遂前往医院检查,被确诊为甲状腺癌。出院后,李女士在中国人寿镇平支公司工作人员协助下提交了理赔手续。

“如果没买这个保险,现在家里的经济压力就太大了!”最终,李女士不仅自己获得重大疾病保险金10万元和医疗费1万余元,同时其为家人购买的其他保单的后续保费22万余元得以豁免,减轻了家庭经济负担,家人也能继续拥有保障。③7 (金文凡 王耀辉)



快速理赔感动重病客户

“你们快速为我理赔21万余元,还豁免主险后期所有保费,非常感谢你们……”3月12日,笔者了解到,客户G女士前不久专程赶到华夏人寿南阳中支,将一面锦旗送到该公司理赔人员手中。

2020年暑假期间,该公司的业务员向从事教育工作的G女士推介保险产品,她详细了解后办理了常青树(特惠版)重大疾病保险险种,附加医保通(旗舰增强版)医疗保险、住院费用补偿医疗保险(2014)、康平意外伤害保险。

2023年12月6日,在郑州休假的G女士突然出现晕厥,意识丧失10分钟左右,口吐白沫、四肢抽搐,后被送往郑州大学第一附属医院治疗,被确诊为三度房室传导阻滞,并及时进行了手术。

治疗完毕,G女士第一时间提供理赔资料。该公司工作人员核实病历资料并排查后,第一时间赔付G女士理赔款21万余元,并豁免主险后期所有保费。③7 (王书生)

诚信高效理赔暖人心

2023年12月29日,叶先生的家属将一面印有“服务专业诚可靠 赔付暖心效率高”的锦旗送到泰康人寿南阳中支,对该公司保险业务人员的贴心服务表示感谢。

2021年7月,叶先生驾驶摩托车发生车祸,全身多处骨折,陷入重度昏迷。高额的医疗费一度让叶先生的家庭不堪重负。叶先生的家属为治疗费一筹莫展时,突然想起2018年在泰康人寿购买过百万医疗保险,于是拨通了泰康人寿的报案电话



95522。

泰康人寿南阳中支理赔人员接到客户报案信息后,第一时间查询客户在公司的保单信息,详细讲解理赔流程,并协助客户收集了全部资料。2022年1月16日,客户递交理赔申请,次日即到账23万余元。2023年12月,其家属再次申请后期治疗费用,12月11日再次到账4万余元。

两次保险理赔款为叶先生一家的后续生活提供了强有力的保障。收到理赔款后,叶先生的家属非常感动,对该公司暖心、高效的理赔服务给予充分肯定。③7 (曾薇)

择优理赔让客户惊喜

“真出乎我的意料,我一直以为只能赔付10多万元,没想到你们主动对照标准,居然赔付了44万元!”1月21日,在接到中汇人寿理赔人员的结案回访电话时,客户吴女士连声说“没想到”。

今年刚刚36岁的吴女士是一名宝妈,早在2018年她就为自己和家人办理了“爱相伴终身重大疾病保险”。

2023年11月底,吴女士因突发胸痛,紧急送往医院就诊,被诊断为急性心梗,后经医生救治才得以痊愈。

吴女士在病情缓解后,拨打了中汇人寿95301理赔报案电话。该公司在收到报案信息后及时联系吴女士,告知理赔所需资料,并在业务人员的协助下递交了理赔申请。

吴女士申请的是轻症不典型心梗,但是细心的理赔人员审核后却发现吴女士的肌钙蛋白(cTn)为11.31,检测结果在该检验正常参考值上限的15倍(含)以上,根据“重疾新规范”的定义,则恰好符合新定义重疾标准。③7 (张焱)



高效理赔获点赞

“你们公司的理赔服务高效又专业,让我在发生事故后不用揪心,也省了好多事……”3月12日,客户王先生专程赶到中国人寿财险南阳中支,把一面印有“保民财产,安民之安”的锦旗送给理赔工作人员谢征征,表达心中的感激之情。

2023年12月21日,王先生驾驶三轮摩托车发生交通事故,该公司承保的标的三轮摩托车负主责。事故造成他人受伤,入院治疗。

事故发生后,伤者伤势较为严重,极为担心王先生能否作出赔偿。

接到王先生的报案后,该公司查勘员谢征征

一边安慰伤者先行治疗,一边耐心指导王先生准备保险理赔手续,并告知办理理赔的流程,同时积极跟进案件处理。

随后,该公司查勘员多次与王先生、伤者沟通协调,最终王先生与伤者委托人达成一致,案件顺利结案后,伤者收到理赔款。

在本次理赔过程中,该公司工作人员的热心和专业,使客户感受到了中国人寿财险的服务温度,也彰显了保险的功能。③7

(胡春辉 江征)



理赔30万元温暖不幸家庭

家住南阳市区的吕女士无论如何也想不到,自己的爱人、家中的顶梁柱会突然去世,连跟家人告别的时间都没有,同时让她想不到的还有百年人寿30万元的理赔款迅速到账的消息。

2019年1月,吕女士在朋友的介绍下,为其爱人投保百年人寿一款优选护身福重疾类产品。2023年12月13日中午,其爱人突然胸痛厉害,几

分钟后陷入昏迷,不到30分钟120就把病人送至医院急救,虽经全力抢救,但无力回天。这飞来的横祸打破了吕女士一家的幸福生活。

事发后,该公司代理人一方面安慰吕女士,一方面协助吕女士收集理赔资料,2024年1月3日,30万元的理赔款就转至吕女士的银行账户。③7

(邢旭爽)

用保险扮靓幸福生活
让保险助力南阳发展

南阳市保险行业协会 协办

