

# “3·15”以案说险 构建诚信消费环境 提振保险消费信心

——2022年度鹤壁保险行业典型服务案例选登

2022年,鹤壁保险行业回归保障本源,发挥保障功能,为满足人民群众对美好生活的需要提供保障和服务,全年累计给付及赔款9.1亿元,其中人身险累计赔付款4.04亿元,财产险赔款5.06亿元,保险社会稳定器、经济助推器的作用进一步彰显。时值3·15国际消费者权益日,市保险行业协会整理总结了2022年度我市保险行业部分典型服务案例,包括守护生命重疾医疗险、呵护儿童的学平安保险、应对突发事件的意外险、保障出行安全的车辆险等,以此引导保险消费者结合自身实际,配置相应保险,为自己和家庭筑牢风险防御屏障。

## 财险典型服务案例

### 华安保险鹤壁中支: 全方位保障,服务暖心

2021年7月4日,华安保险鹤壁中支承保的车辆在湖北省襄阳市发生重大交通事故,标的次责,三者车辆及车上拉的货物受损严重,三者车辆上人员2死3伤。

出事故当天,华安保险鹤壁中支客服人员第一时间与死者家属以及车辆挂靠公司取得联系。受损方委托律师处理该事故,经过多方协调沟通,伤亡损失以及车辆货物损失在2022年3月得到全部调解处理,公司最终将79万元理赔款转至客户账户。为表示对华安保险鹤壁中支的服务态度、专业性的肯定,2022年3月18日客户特委托律师事务所将一面印有“事故无情华安有情,救助暖心服务称心”的锦旗从湖北省邮寄至华安保险鹤壁中支致谢。

华安保险鹤壁中支将继续秉持“责任、专业、奋进”的经营理念,为客户提供全方位保障,让客户切实感受到消费安心、理赔放心、服务暖心。(柳晓宁)

### 太平财险鹤壁分公司: 不惜赔、不滥赔,保障客户合法权益

2022年6月23日18时,由太平财险鹤壁分公司承保的车辆在河南省G515定凌线小河镇黄庄店村段(加油站路口)与一辆三轮摩托车相撞,导致两车受损,三轮摩托车驾驶员张某七颗牙齿脱落、两颗牙齿折断、尺骨鹰嘴骨折,需要手术治疗。经交警认定,事故双方都存在一定过错,承担事故的同等责任。

事故发生后,三轮摩托车驾驶员张某住院治疗44天,医疗费近3万元,后续还需要植牙和做二次手术。该公司理赔人员了解到张某家庭困难、支付医疗费的压力较大,同时因无法继续工作,家庭也失去了收入,立即将情况反映到公司,公司决定开通绿色通道,通过综合评估后,最终实现免鉴定认可两处伤情构成十级伤残。后来,在该公司的支持下,事故双方充分协商,本着合法、平等、自愿、互谅互让的原则,该公司最终赔偿张某14.4万元,避免了后续诉讼。

太平财险鹤壁分公司负责人表示,作为金融央企,太平财险始终坚持不惜赔、不滥赔的原则,以人民为中心,服务群众,维护社会和谐稳定。(柳晓宁)

### 中华联合财险鹤壁中心支公司: 高效理赔,温暖人心

2022年7月1日8时许,赵某驾驶由中华联合财险鹤壁中心支公司承保的大型普通客车行驶至驻马店上蔡县G230国道某村段时与李某驾驶的三轮电动车发生碰撞,李某经抢救无效死亡,双方车辆不同程度受损。

接到报案后,该公司高度重视,第一时间赶赴现场,及时了解案情并安抚死者家属,协同车主到交警队了解案件进展及家属诉求。在未下达事故认定书之前,该公司及时联系车主及死者家属,告知后续需要提供的理赔材料。

事故认定书下达后,该公司第一时间收集资料,迅速签订三方调解协议,案件结案后成功将27万元赔偿款支付给死者家属。该公司的赔付速度获得了被保险人及死者家属的认可、肯定,充分体现了该公司理赔服务的“快、简、暖”理念。

中华联合财险鹤壁中心支公司将继续保持优质快速的理赔服务,及时了解被保险人的各种需求,精心做好各项理赔服务工作,让政府放心、客户满意。(柳晓宁)

### 中国人寿财险鹤壁市中心支公司: 以真诚服务守护客户财产安全

2022年9月4日15时40分左右,淇县的余女士在单位下楼梯时不慎踩空导致跌倒,造成左脚后跟骨折,行动不便。

因余女士的家属均在外地打工,平时只有她一人在家,虽然只是一个小小的事故,却给她带来诸多不便。后来余女士想到单位在中国人寿财险鹤壁市中心支公司投保了雇主责任险,但是因行动不便,无法独自向保险公司提供索赔手续。

该公司查勘员接到报案后,第一时间了解了实际情况,设身处地考虑了余女士的难处,首先索要了余女士单位负责此事工作人员的电话,让余女士安心治疗,并一次性告知单位所需盖章的资料,以备尽早收集资料、尽早理赔。后期因余女士行动不便,查勘员又上门慰问,并收取纸质资料归档完成理赔。事后,余女士对本次服务感到非常满意,称赞该公司查勘员服务周到,想客户所想,急客户所急。

多年来,该公司一直坚持“有我财安心”的服务承诺,以真诚服务守护客户财产安全,得到广大客户的真心感谢和认可。(柳晓宁)

### 平安产险鹤壁中支: 为客户提供有温度的专业服务

2022年7月26日,浚县新镇镇某幼儿园内,一名调皮的小朋友在食堂里撒欢,撞上刚打好午饭的教师。由于事发突然,教师碗里的热饭洒在该小朋友身上,造成其面部及身体大面积烧伤。

该幼儿园第一时间将孩子送往医院治疗,同时拨打平安产险鹤壁中支电话报案。查勘员接到报案后第一时间联系伤者父母,积极与幼儿园对接,了解事故详情,划定事故责任,并帮助伤者父母收集理赔资料,耐心为他们解答疑问。

在伤者治疗期间,查勘员经常前往医院对伤者及家属进行慰问,关注治疗进展,与医院对接治疗费用问题。在整个理赔过程中,查勘员做到让客户省时、省心、省力,伤者家属对其专业服务赞不绝口。在伤者出院后,家属第一时间为查勘员送去锦旗,对专业服务表示赞赏,对事故处理结果表示满意。

平安产险鹤壁中支一直秉承“省心、省时、省力”的服务理念,以客户为本,积极践行服务客户的价值导向,为客户提供有温度的理赔服务。接下来,平安产险鹤壁中支将持续践行初心使命,为客户提供更加高效、优质、贴心的服务。(柳晓宁 宋一丹)

### 中原农险鹤壁市服务组: 认真查勘,严把风险关

2022年7月2日4时25分,中原农险鹤壁市服务组接到刘某某报案,称其在浚县浚州大道维也国际酒店附近发生追尾事故,造成两车及路边固定物受损,三者车1人受伤,伤者被送往医院治疗。

接到报案后,中原农险鹤壁市服务组工作人员立即赶往事故现场,通过现场查勘,发现本次事故原因为追尾事故,但撞击力度较轻,标的车损失仅为左前部刮蹭,不应导致三者车碰撞电线杆造成如此大的损失。随即多次与标的车、三者车当事人沟通,侧面了解案件情况,针对案件疑点着重询问双方当事人,但双方当事人

在事故经过上表述模糊。后工作人员多次与交警部门沟通,调取现场监控视频,确定此案件为造假案件。

该事故真实情况为,三者车于2022年7月2日2时左右在事故发生地点碰撞电线杆造成车、物、人受伤,属单方事故,因三者车未投保车损险,为弥补该事故产生的损失,与标的车司机刘某某结合,伪造了事故现场,希望通过标的车保险获得赔偿。在证据确凿的情况下,2022年7月7日,经中原农险鹤壁市服务组、标的车、三者车、交警四方认定,标的车司机刘某某签定了放弃索赔承诺书。(柳晓宁)

## 寿险典型服务案例

### 合众人寿鹤壁中支: 客户患癌,快速理赔

2015年9月23日,朱女士为自己投保了合众人寿“珍爱幸福重疾险”和“吉祥人生两全保险附加重疾险”,保额分别为17万元、1万元,保单正常承保。

2022年3月,朱女士因确诊甲状腺癌在新乡某医院住院治疗。在她一筹莫展之际,想起曾购买过重大疾病保险,便拨打了合众人寿95515客服电话报案。合众人寿鹤壁中支工作人员接到理赔申请后,随即联系朱女士,鼓励她积极治疗、坚强面对,并留存理赔相关材料。当年3月底,得知朱女士做完手术回到鹤壁疗养,合众人寿鹤壁中支工作人员到其家中看望慰问、提供上门服务,当场用朱女士的手机申请了自助理赔,经系统审核后,转账理赔金额达18万元。

“上门服务真贴心,手机申请速度快,这份保障真是及时雨啊!”这份保障减轻了朱女士的家庭负担,为后续治疗和家庭生活提供了经济支撑,她称赞合众人寿“理赔快速显诚信,贴心服务暖人心”。

合众人寿建立了以客户为中心的服务体系,提出“合众保险,理赔不难”的服务承诺,并推出相应的“两项承诺、创新四赔、八大服务”的合心意理赔服务体系,力求以友善、便捷、专业的服务为客户提供全方位的金融服务保障。(张志嵩 秦燕臻)

### 华夏保险鹤壁中支: 年轻客户意外去世,理赔款解了家庭危机

2022年年底,冯女士的丈夫冯先生在送快递时突发脑出血昏倒在路上一位热心群众拨打了120急救电话,冯先生随后被送医。遗憾的是,冯先生在医院ICU抢救一天后离世。

冯先生1983年出生,是家里的顶梁柱,身故时不到40岁,留下了一对年幼的儿女需要抚养,他的去世对整个家庭的打击非常大。

华夏保险鹤壁中支工作人员接到冯女士的报案后,立刻前往冯女士家慰问,现场安抚朱女士和家人的情绪,并做了理赔指导。

2023年2月7日,冯女士带着部分理赔资料来到华夏保险鹤壁中支申请理赔。因冯先生身故后有许多手续需要办理,暂时无法提供销户证明,工作人员与公司沟通后,决定特殊案件特殊办理,简化了理赔手续,案件当日结案,赔付冯女士身故责任金23万元。

冯女士接到赔款到账信息后,联系工作人员,再三对华夏保险鹤壁中支致谢,称这笔钱是对全家很好的抚慰。(张志嵩)

### 建信人寿鹤壁支公司: 客户住院治疗18次,获赔31万余元

2020年至2022年,建信人寿鹤壁支公司客户张先生先后住院18次,获得“龙安e生医疗保险”住院补偿赔付金额达31万余元,这也是建信人寿鹤壁支公司截至目前赔付累计笔数最多的理赔业务。

2018年12月,张女士的父亲张先生为自己投保了建信人寿的“龙安e生医疗保险”,保额为100万元,保费为1206元。2020年6月4日,张先生发现自己右胸部偶尔疼痛,劳累和弯腰后疼痛会加重,便到医院住院做详细检查。后经医生检查并诊断为多发性骨髓瘤,张女士随即帮助张先生拨打了建信人寿鹤壁支公司的电话。

接到家属报案后,建信人寿鹤壁支公司理赔人员和业务人员一起到医院慰问了张先生,并协助收集了理赔资料,随后进行了赔付。

这笔钱大大提高了张先生的治疗水平,减轻了他每次住院的开销压力,为其后续治疗和生活质量提升提供了保障。今年4月21日,市民张女士专程将一面写有“快速理赔显诚信,真诚服务暖人心”的锦旗送到建信人寿鹤壁支公司,对公司的优质服务和快速理赔表示感谢。(张志嵩)

### 富德生命人寿鹤壁中心支公司: 客户意外身故,家人获赔29万余元

2022年11月,宋女士的丈夫因意外从高处坠落身故。家里的顶梁柱突然倒塌,面对变故宋女士六神无主。在家人的提醒下想到曾为丈夫购买过保险,随即拨打了富德生命人寿鹤壁中心支公司的报案电话。

富德生命人寿鹤壁中心支公司工作人员接到报案后,向客户家属详细讲解了理赔流程,协助其准备理赔所需资料,同时启动了案件调查、理赔程序。

该公司在收到理赔资料后,当即安排理赔人员进行审核,经核实符合保险责任范围,第一时间将29万余元理赔款(富德生命安行无忧两全保险普通意外责任双倍保额赔付)支付至客户家属的银行卡。

“感谢富德生命人寿的诚信理赔。”宋女士和家属多次对富德生命人寿鹤壁中心支公司的服务表示感谢,并送去了锦旗,感谢该公司贴心高效的理赔服务为其家庭带来的保障。(张志嵩)

### 太平人寿鹤壁支公司: 客户患白血病,保险解燃眉之急

淇县的王女士于2021年5月18日给自己投保了太平人寿“超E保百万医疗保险”,2022年重新投保时王女士觉得自己年轻又有社保不想再投保了,经工作人员耐心讲解保险责任后,王女士最终进行了投保。

王女士原本以为生活就这样平安地过下去,谁料不幸降临到她头上。2022年6月,王女士发现身上有瘀点,经医院检查确诊为急性淋巴细胞白血病。

手术、后期化疗不仅是一个长期的过程,而且医疗费用对普通家庭来说也很难负担得起。王女士想起有保险,联系了代理人,代理人告知她抓紧拨打95589报案并安心治疗。出院后,王女士第一时间申请理赔,悬着的心也放下了,并安心进行后续住院治疗。

2022年,王女士合计住院2次,第一次住院25天,发票金额约8.4万元,社保报销后获赔付剩余100%医疗费及住院津贴约4.3万元。第二次住院31天,发票金额22万余元,社保报销后获赔付剩余100%医疗费及住院津贴约20万元。

王女士多次打电话感谢太平人寿鹤壁支公司,一为感谢该公司的持续服务,让她及时重新投保,拥有高额医疗险,二为感谢公司积极快速的理赔服务,缓解了其家人住院治疗的经济压力。(张志嵩)

### 新华保险鹤壁中心支公司: 持续理赔,豁免保费,全力支持女童抗癌

一份在很多人眼中可有可无的保险在亲人陷入危难时发挥了四两拨千斤的作用,让绝望的眼睛看到了希望,让幼小的花苞有机会绽放,给了孩子战胜病魔的力量。

2018年,小朋友涵涵在3岁时,她的父亲为其投保了新华保险“康健吉顺定期防癌保险”,基本保额3万元,保险期间30年,年交保费333元,交费期间10年。

2020年3月,涵涵不幸被确诊为急性淋巴细胞白血病,需持续住院并化疗。截至2023年1月4日,新华保险鹤壁中心支公司赔付涵涵24次约39万元,其中,癌症确诊保险金赔付1次15万元,癌症化疗保险金赔付3次18万元,癌症津贴保险金赔付19次约6万元。同时,该公司还豁免了保单的续期保费4662元,让涵涵依然享受着持续的保障。因为得到了资金支持及时治疗,目前涵涵的病情处于完全缓解状态。(张志嵩)

### 中国平安人寿鹤壁中支: 客户不幸患癌,“平安”如约守护

在非常时刻、艰难关头,“平安”如约而至,温暖自在人心。中国平安人寿客户王女士2020年9月25日投保了“平安福”,其附加险种为轻症50.E生保、重疾10、住院费用、意外医疗、住院日额、安宁医疗等,当天生效。

2022年8月11日,王女士发现4月前无明显诱因出现经期延长,到新乡医学院第一附属医院就诊治疗,被诊断为子宫异常出血、左侧乳腺癌,随即住院治疗。中国平安人寿鹤壁中支接到客户报案后,第一时间启动理赔绿色通道,联系工作人员帮助客户申请理赔。

中国平安人寿鹤壁中支审核认为,王女士因左侧乳腺癌于2022年8月11日至2022年8月30日在新乡医学院第一附属医院就诊且有先期报销,考虑予以正常赔付,符合重疾,同意赔付。

公司收到王女士理赔申请后,第一时间启动重大疾病理赔机制,按照保险合同条款进行赔付,该保险单合计给付29万余元。

该公司为客户提供了简便的理赔流程、极速的理赔体验,让客户感受到专业的理赔服务。该公司用心对待每一位客户的嘱托,每一张保单的背后是对爱的承诺,保险“源于爱,传递爱”,希望每一份保险金能够及时为客户带去希望与安慰。(张志嵩)