

以高质量理赔服务保护消费者权益

—— 中国人寿十堰分公司 2020 年十大典型理赔案例

记者毛以国



中国人寿十堰分公司 2020 年度“金融知识普及月”宣传活动现场,党委书记、总经理张林(左一)前往指导



中国人寿十堰分公司召开 2021 年度全市系统消费者权益保护工作视频会



2020 年 4 月,中国人寿郧西支公司将 30 万元理赔款交给客户



官山镇村民为中国人寿丹江口支公司客服中心送锦旗,感谢优质服务,快捷理赔



因客户意外伤害行动不便,分公司理赔调查人员上门提供理赔服务



2020 年 3 月,十堰分公司理赔调查人员第一时间赶赴现场,调查出险情况

案例一

近年来,中国人寿保险股份有限公司十堰分公司(以下简称“中国人寿十堰分公司”)坚持“以客户为中心”的服务理念,全面优化理赔流程,提高理赔时效,做到应赔尽赔,为客户提供更加快捷、温暖的理赔服务。2020 年,该公司共处理各类理赔案件 24406 件,理赔金额达 1.15 亿元,涵盖重大疾病保险、意外伤害保险、大病医疗保险等多个险种。以下为该公司 2020 年十大典型理赔案例。

客户 G 先生是一名公司高管,拥有良好的保险意识。1999 年开始,陆续投保祥运定期保险、国寿千禧理财两全保险、国寿康宁终身重大疾病保险、国寿鑫享年金保险、国寿祥瑞终身寿险、国寿鑫福赢家年金保险、吉祥宝等多个险种。2020 年 9 月,客户突发车祸意外身故,中国人寿十堰分公司接到客户家属报案后,立即核实处理,及时给付客户家属身故保险金合计 386 万余元。

启示:生命中的意外没人能够预知,大家能做的就是在安好时为自己和家人准备充足的保障。保险是最能体现未雨绸缪的风险管理工具,一旦发生不测,保险金将爱继续延续。

案例二

客户 I 先生是某公司一名普通员工,2004 年开始陆续投保康宁终身保险、国寿康宁终身重大疾病保险、国寿防癌疾病保险、国寿福等险种。2020 年 6 月,客户确诊患有重大疾病,中国人寿十堰分公司接到客户家属理赔申请后,立即核实处理,及时给付客户重大疾病保险金合计 89 万元。

启示:疾病无常不可测,保险有爱有保障。给家人一张保单,就是给家庭一份保障。保险不能杜绝风险,但是可以转移风险事件带来的经济压力。有了保险就能在风险来临时,更加从容地面对。

案例三

客户 Z 先生是某公司业务人员,2019 年投保了百万如意随行保险、绿洲团体意外伤害保险等险种。2019 年 12 月发生车祸身故,中国人寿十堰分公司接到家属报案后,立即核实处理,及时给付客户家属身故保险金合计 84 万元。

启示:风险不择人,无论你职位高低、是否富有、年龄几何,请在安好时提前为自己和家人买好那把叫做“保险”的伞,风险降临时可以抵御风雨。

案例四

客户 C 先生是一名人民教师,2018 年购买了康宁终身保险和国寿康悦百万医疗保险。2020 年 4 月确诊患有重大疾病,2020 年 7 月因病身故,中国人寿十堰分公司接到客户家属理赔申请后,立即核实处理,及时向客户家属给付重大疾病保险金 63 万余元。

启示:保险有四大功能,分别是保障、保证、保全和保持,是其他任何金融产品无法替代的,也是家庭理财最重要的选择之一。保险是在风险来临时四两拨千斤的雪中送炭,是相伴一生不离不弃的约定。

案例五

客户 W 先生是某公司经理,保险意识较强。2012 年购买了国寿福满一生两全保险,2020 年 8 月因病身故。中国人寿十堰分公司接到客户家属报案后,立即核实处理,及时给付客户家属身故保险金合计 59 万余元。

启示:在未知的人生道路上,保险虽不能杜绝沿途可能发生的意外和疾病,却能够为风险来临时悲伤、无措的家庭及时送来保障、带来温暖,将爱延续。

案例六

客户 L 先生是一名普通企业员工,公司为其购买了绿洲团体意外险。2017 年 7 月,客户因突发车祸经抢救无效死亡。中国人寿十堰分公司接到客户家属报案后立即核实处理,及时给付客户家属身故保险金 54 万元。

启示:人生充满了随机性,家庭一旦发生变故,来之不易的幸福生活也将付之东流。大家无法对未来的风险进行准确预测,但是可以通过购买保险来针对性地进行预防。为自己和家人提前建立充足的保障计划已经成为许多有识之士的必然选择。

案例七

客户 M 先生是一名事业单位职工,单位为其购买了团体保险。2020 年 1 月开始该客户一直工作在抗疫一线,3 月,在检查疫情防控工作时,因连续工作,劳累过度,突发心血管疾病,经抢救无效死亡。中国人寿十堰分公司接到单位报案后立即核实处理,及时给付客户家属身故保险金 40 万元。

启示:居安思危、提前预防是应对危机的不二法则,不论是对个人还是企(事)业单位。保险的意义也正是如此,能在关键时刻为家人或员工提供帮助,才是真正的财富。

案例八

客户 Y 先生是个个体户,经济条件较好,2019 年购买了国寿福等保险。2020 年 1 月因一氧化碳中毒意外死亡,中国人寿十堰分公司接到客户家属报案后立即核实处理,及时给付客户家属身故保险金 40 万元。

启示:购买保险不是因为有人要离开,而是因为有人要继续好好地生活。保险是对父母的孝顺,是对爱人的承诺,是对孩子的责任。爱家,从一份保障开始。

案例九

客户 Y 先生是一名公务员,具有很好的风险防范意识。2018 年购买了国寿福等保险,2020 年 1 月确诊患有重大疾病,中国人寿十堰分公司接到家属报案后立即核实处理,及时给付客户家属重大疾病保险金 30 万元。

启示:可怕的不是风险,而是在风险到来时毫无准备。保险不是击退风险的武器,但它是抵御风险的盾牌,让每一个家庭在风险面前拥有更多选择。当不可预料的风险降临,保险可以撑起一个避风港,为父母、为爱人、为子女,提供保障、延续爱。

案例十

客户 W 先生作为公司多年的老客户,拥有很好的保险意识。2011 年购买了国寿瑞鑫保险,2015 年 10 月被确诊患有重大疾病,中国人寿十堰分公司接到客户报案后立即核实处理,及时给付客户家属重大疾病保险金 30 万元。

启示:疾病无情来袭时,人们往往措手不及。根据自身经济情况,为自己和家人的不同需求科学配置保险,是抵御风险的有效方法之一。中国人寿针对不同年龄段、不同需求的客户提供一揽子金融保险服务,满足日益多元化的金融保险需求,为您和您的家人轻松前行保驾护航。



95539 www.chinalife.com.cn

国寿福终身重大疾病保险(盛典版,A款)隆重上市!

★保障全面 ★保额高 ★保费低

★身故赔付快 ★重疾赔付快

★重疾确诊即赔 ★保额随增

中国人寿保险股份有限公司
CHINA LIFE
中国寿险 康乐幸福