

# 以诚信为桨 为生命护航

——中国人寿保险股份有限公司十堰分公司优质理赔服务案例解读

在被病魔侵扰的患者面前,他们是减轻病痛的一剂暖心药;在遭遇天灾人祸的伤者面前,他们是雪中送炭的天使;在痛失亲人的家属面前,他们是一碗温暖的心灵鸡汤……他就是中国人寿保险股份有限公司十堰分公司(简称中国人寿十堰分公司)。

接案后三日内结算,他们用专业证明效率;缴费180元,获赔10万

元,他们用行动证明真诚;被保人遭遇车祸,第一时间收到赔偿金,他们用优质服务收获感动;客户一份投入,收获多重保障,他们用不断创新超越自己。他们用一言一行,践行着“诚信为本,稳健经营”的企业宗旨。

今天,就让我们通过这一个个鲜活的案例,解读中国人寿十堰分公司理赔优质服务的内涵。



公司现场给付“8·5”特大暴雨灾害城区首笔理赔金。

## 案例一:暴雨无情 国寿有爱

2012年3月,吴先生在中国人寿十堰分公司缴费200元,投保了2份国寿吉祥卡B保险。

8月4日至6日,十堰市遭遇特大暴雨袭击,持续强降雨导致山洪暴发,6日凌晨,家住十堰市茅箭区朝北沟的吴先生,房屋发生垮塌、地陷,吴先生掉进涵洞中被洪水冲走,不幸身故。

公司接到报案后,第一时间赶到事发现场,在核实相关信息后迅速进行了理赔核算,并于上午将96000元理赔金送到吴先生家人手中。

**险种链接:**国寿吉祥卡B是一种专门针对意外保障的一年期业务。每份保费100元,保险金额50000元,包含48000元的意外保障,2000元的意外伤害医疗。每日投入几毛钱,即可拥有365天的全方位意外保障。

## 案例二:多险投保 多重保障

程女士,2013年2月其因多脏器功能衰竭在医院抢救无效死亡。

该女士于1997-2010年间,先后在中国人寿十堰分公司投保“一生平安”(年缴费600元)、“重大疾病终身保险”(年缴费407元)、“国寿鸿寿年金保险(分红型)”(年缴费4800元)、“国寿鸿富两全保险(分红型)”(年缴费20000元)、“国寿鸿盈两全保险(分红型)”(年缴费10000元)。

2013年2月25日,公司受理该案后,三日内完成结算,总计赔付身故保险金255727.43元。

**险种链接:**国寿鸿盈两全保险(分红型)是由银行代理销售的一款理财型产品。可为客户提供高额疾病、意外身故保障,特别是特定交通身故保障高达3倍。获得满期保险金的同时还可分享公司的分红收益,让客户投资投保一投两得。

国寿鸿寿年金保险(分红型)是一款专业的养老保险。该险种为客户提供养老金、满期保险金及两倍保额的身故保险金,同时还可享

有公司分红、保单借款。

## 案例三:学生保险 全面呵护

小然,女,10岁,郧县人。其家长2007年曾在中国人寿十堰分公司为其投保“国寿美满一生”年金保险(分红型),年交保费:2万元,合计缴费6万元,并在当学年入学时投保学生平安保险,缴费50元。

2013年2月,小然不幸因患白血病医治无效死亡。

公司按照保险责任,分别与2012年10月给付学平险重大疾病保险金3万元,2013年2月再度赔付死亡保险金116623元,合计给付146623元。

**险种链接:**国寿学生保险是专为在校的大、中、小学生提供的一类意外伤害保险。保险责任涵盖意外或疾病身故、意外残疾或Ⅲ度烧伤、意外医疗、重大疾病保障。为在校学生提供全方位的呵护。

## 案例四:三倍给付,呵护生命尊严

魏先生,2008年7月1日曾在中国人寿十堰分公司投保“国寿鸿富两全保险(分红型)”,年缴费5000元,共缴费三期合计缴费15000元。

2011年12月,魏先生因一起铁路交通事故意外死亡。

2013年2月16日公司受理该案后,按照三倍给付身故保险金及其红利利息共计48171.14元。

**险种链接:**国寿鸿富两全保险是集稳健投资和保障于一体的分红型理财产品。产品有储蓄、投资、保障多种功效,可以一次性投入,也可分三年投入六年、九年支取。

## 案例五:意外伤残 大额给付

刘先生,2011年3月,其所在工作单位为其投保中国人寿十堰分公司国寿“安心A卡”,

缴费180元。2011年9月,刘先生在车间工作时,意外被机器绞伤右腿,导致截肢。

2013年元月,客户向公司提出伤残给付申请,经核实,当月给付该客户十万元伤残保险金。

**险种链接:**国寿“安心A卡”是保障覆盖面较广的一种意外保险,不但能为被保险人提供人身伤残、身故等保障,还对意外的医疗事故提供保障。

## 案例六:重大疾病 提前给付

李女士,十堰市人,2005年11月在中国人寿十堰分公司投保“康宁定期保险”,年缴费5300元。

2012年11月份,客户因甲状腺癌做手术,术后快速病检显示左侧甲状腺有乳头状癌。客户还在治疗中,于2013年1月向公司提交索赔申请,公司迅速核实认定属于条款保险责任范围,两日后即将十万元赔款打入客户账户,并退还了2012年11月份所缴的续期保费5300元,为客户后期治疗免去了后顾之忧。

**险种链接:**康宁系列保险是中国人寿多年畅销不衰的重大疾病保险。康宁定期保障期一直到客户70岁,不仅可以给客户长期健康保障,如果没有发生保险责任,还能在70岁时将客户所缴保费全部返回,助其安享晚年。凡年满30天,65周岁以下、身体健康者,均可作为被保险人。

## 案例七:大额赔款 及时给付见信誉

龚先生,十堰郧县人,2007年8月在中国人寿十堰分公司投保“鸿丰两全保险(分红型)”,交保费20万元,客户于2010年9月在外打工时因车祸意外不幸身故。2011年1月4日,受益人向公司提出索赔申请,公司迅速受理调查核实,于1月11日向受益人支付赔款637800元。当天,受益人将一面绘有“车祸无情夺人命,大难彰显国寿情”的锦旗送到郧西国寿夹河营销部,对中国人寿热情服务、讲求信誉、快速理赔表示深深感谢。

**险种链接:**国寿鸿丰两全保险(分红型)是由银行代理销售的一款理财型保险产品。不仅能帮助客户保全资金,抵御风险,而且兼顾疾病、意外身故保障,同时客户还可享有分红收益和保单借款功能。保险期间适中,有5年期和10年期可供选择。

## 案例八:团体保险 专属设计

江先生,十堰郧县茶店人。2011年6月由其所在的某建筑公司在中国人寿十堰分公司为其投保了“国寿建筑工程团体意外伤害保险”,人均交费315元,保险金额:42万元。

2011年10月,被保险人江先生在施工工地上意外摔伤,在医院抢救治疗近一个月后死亡。受益人于2012年3月21日来公司申请理赔,经过调查取证,于当月向受益人支付42万元死亡保险金。

**险种链接:**国寿建筑工程团体意外伤害保

险,是一种以在建筑工程施工现场从事管理和作业,并与施工企业建立劳动关系的人员作为保险对象的保险业务。若在施工现场或施工期限指定的生活区域内因意外伤害导致被保险人身故或身体残疾,均可按照合同约定获得赔付。它具有“专属设计,针对性强;责任齐全,保障充分;定价方式灵活可选;保险期限,灵活约定”的特点。

## 案例九:为家庭撑起的“保护伞”

宋先生,十堰房县人,于2012年2月投保国寿小额贷款借款人意外伤害保险,保费150元,保额5万元。

2012年12月,宋先生不慎从楼上摔下,因头部直接着地,不幸当场死亡。受益人于2013年2月28日向中国人寿提交宋先生意外身故给付申请,公司核实后,于2013年3月4日给付受益人意外伤害保险金5万元。

**险种链接:**国寿小额贷款借款人意外伤害保险,是以向金融机构申请并获得借款的个人作为保险对象的保险业务,是金融机构用来保障信贷资金安全的“安全带”,也是为借款人家庭撑起的“保护伞”。它的保险金额由投保人与本公司根据被保险人的借款数额协商确定。除另有约定外,保险期间最长为一年,由投保人和本公司根据被保险人的借款期限协商确定。

## 案例十:一份投入 多重保障

陈先生,曾于2001年12月投保国寿康宁终身保险(保费910元,累计交费9100元),2011年2月投保“国寿康宁终身重大疾病保险”(保费8978元,累计交费17956元)2010年3月8日投保“国寿福禄双喜两全保险(分红型)”(保费2万元,累计交费6万元)。

2011年9月,陈先生被确诊为舌尖部乳头状腺样囊性癌,2012年8月,因医治无效死亡。按照保险合同约定,中国人寿十堰分公司先后于2012年6月、9月赔付重大疾病保险金及死亡保险金共计291000元。

**险种链接:**康宁保险是中国人寿的明星产品,曾多次获评“中国最受欢迎的寿险险种”。自1999年面市以来,历经多次更新换代,2012年升级后的“国寿康宁终身重大疾病保险(2012版)”不仅对40种重大疾病提供保障,还对10种特定疾病进行提前给付。客户一份投入,可以获得重大疾病保险金、特定疾病保险金、身体高度残疾保险金以及身故保险金多重保障。

相知多年,值得托付。2013年,中国人寿十堰分公司将继续秉持“专业、真诚、感动、超越”的服务理念,积极履行企业责任,切实依托遍布城乡的服务网络,精进不休,砥砺奋进,努力向社会大众提供最快捷、最高效、最优质的服务,为家庭的平安、企业的稳定、社会的和谐提供全方位的保险保障,为加快推进十堰区域性中心城市建设作出应有的贡献!



下乡进村送保险赔款。



客户进行现场理赔。



公司上门服务送赔款。