

“3·15”以案说险

保障金融权益 助力美好生活

——2024年度鹤壁保险行业典型服务案例选登

2024年,鹤壁保险行业深刻把握金融工作的政治性、人民性,积极践行以人民为中心的价值取向,帮助社会公众增强维护自身合法权益的意识和能力,在支持提振和扩大消费、金融机构维护消费者合法权益、为民办实事、打击非法金融中介活动和营造放心消费环境等工作中做出突出贡献,保险“社会稳定器”和“经济助推器”的作用进一步彰显。



客户为平安产险鹤壁中心支公司赠送锦旗



中原农险工作人员到承保养殖场查勘现场



客户为阳光财产保险鹤壁中支赠送锦旗



中汇人寿鹤壁中支率先开启“云柜面”服务

中国人寿鹤壁分公司

65岁的吴女士因乳腺癌手术后需多次化疗,面临高昂医疗费用。出院后她想起自己投保了“惠鹤保”,便于2024年12月24日前往“惠鹤保”理赔结算中心咨询。经审核,吴女士符合理赔条件,工作人员协助其上传资料,她住院期间共产生医疗费用24.68万元,医保支付14.05万元,“惠鹤保”赔付6.87万元,是保费的363倍。

作为“惠鹤保”的主承保单位之一,中国人寿鹤壁分公司负责人表示,“惠鹤保”是政府指导的鹤壁专属补充医疗保险,保费低、保障高,为当地百姓提供了坚实医疗保障。

泰康人寿鹤壁中支

客户王先生购买了泰康人寿重大疾病保险,2022年保单已经失效。由于王先生联系方式发生变化,公司未能及时联系到他。

在“睡眠保单”清理过程中,工作人员通过邻近理赔客户协助,成功联系到在外地务工的王先生。经沟通,王先生选择在务工地就近办理保单复效,并对工作人员的贴心服务表示感谢。

“睡眠保单”是指保险事故发生或保险合同到期但尚未领取赔偿或满期给付保险金,以及保险合同效力中止或效力终止但尚未领取现金价值的保单。泰康人寿通过此举有效维护了消费者权益,重启了客户的保险保障。

新华保险鹤壁中支

2024年,小L因频繁下肢无力和摔倒,被诊断为不可逆的肌营养不良症,需终身服药。家人想起曾为他投保了青少年重大疾病保险,于是向新华保险鹤壁中支申请理赔。经审核,小L病情符合条款,公司赔付40万元(含重疾保险金和关爱保险金),并豁免后续保费,合同继续有效。

小L家人购买的青少年重大疾病保险体现了其具有前瞻性的保险意识和对家人健康的深切关注,在关键时刻发挥了作用,为小L的疾病治疗提供了重要的经济支持。

中国太保寿险鹤壁中支

2024年2月2日,客户到该中支柜面申请重疾及住院医疗理赔,理赔员热情接待并耐心细致地协助客户整理理赔所需资料。由于资料审核需要时间,客户十分焦急,为缓解客户情绪,理赔员积极对接医院,对客户就诊的各类资料加班加点进行核实。经过审核,符合理赔条件,于提交申请当日结案,客户及时获得了理赔款,随后客户为理赔员送来锦旗。

该中支负责人表示,这面锦旗承载着客户沉甸甸的信任与感激,也成为公司高效、真诚理赔服务的生动注脚。

平安人寿鹤壁中支

2024年12月,客户A先生因胸闷气喘被确诊为急性非ST抬高型心肌梗死,正当A先生为治疗费用和理赔事宜感到担忧时,专属业务员的离职让他对理赔能否顺利进行产生了顾虑。平安人寿鹤壁中支代理人主动协助其整理资料,全程跟进,仅3个工作日就完成了审核,A先生顺利获得18万元重疾理赔款,经及时治疗后康复良好。

平安人寿鹤壁中支将继续秉持“以客户为中心”的服务理念,不断提升服务质量,为更多客户提供可靠的风险保障和贴心的理赔服务。

富德生命人寿鹤壁中支

客户李女士脚踝旧伤难愈,一直没有预约到医院专家。其家属通过富德生命人寿手机软件申请“绿通服务”,工作人员当天便与李女士联系,并迅速协调北京三甲医院专家,3日内便安排李女士看诊,并由第三方服务人员全程陪诊。

富德生命人寿推出的“绿通服务”,打破传统理赔壁垒,通过“极速响应+专业支持+资源联动”,在客户需要及时提供援助,让保险保障成为生命的“应急通道”。

人保寿险鹤壁中心支公司

2024年10月3日,一场突如其来的车祸夺走了白先生的生命,也令其家人陷入悲痛之中。事故后,人保寿险鹤壁中心支公司工作人员立即启动快速理赔通道,专人协助家属收集资料,并于收到完整理赔资料的当天完成案件审理,次日便将20万元理赔款汇入受益人账户,为家属提供了及时的经济支持。

人保寿险始终践行“人民保险,服务人民”的宗旨,

此次高效理赔正是人保寿险践行服务承诺、履行社会责任的生动体现。

中汇人寿鹤壁中支

为践行以客户为中心的理念,保障客户权益,中汇人寿鹤壁中支率先开启“云柜面”服务。客户或渠道人员预约后,柜面人员即可通过视频系统远程处理业务,突破空间限制,客户无需亲临柜面即可完成保全业务。

“云柜面”还充分考虑了老年群体需求,简化了操作流程,客户点击短信链接即可接入视频办业务,避免繁琐线上操作。视频面对面沟通的形式,为他们提供了便捷、安全且人性化的金融服务,让老年客户办理业务更轻松,有效补充了传统柜面服务。

瑞众保险鹤壁中支

2021年6月,瑞众保险鹤壁中支客户刘先生不幸确诊食管癌,随即开启了长达3年的治疗历程。

首次确诊报案后,该公司迅速启动绿色通道,3天内完成重疾理赔10万元、医疗险赔付4万余元,缓解了刘先生的医疗费用压力。后续36次住院治疗中,通过“线上直赔”系统,单次理赔平均时效少于8小时,确保治疗连续性。该公司定期回访跟踪治疗进展,主动提醒院外特药报销政策,累计减轻刘先生自费负担39万元。截至2024年底,累计完成36次理赔,赔付总额达69万余元,为刘先生后续治疗提供了坚实的经济保障。

长城人寿鹤壁中支

被保险人A先生于2024年11月初因病身故,11月11日受益人申请理赔。该公司迅速核实并赔付身故保险金79万余元。11月25日,A先生的亲属向长城人寿鹤壁中支赠送锦旗,感谢公司及服务人员的快速理赔和贴心服务。

长城人寿秉持“为亿万中国家庭构筑保险长城”的使命,提供“好专业、好便捷、好温馨”的三好理赔服务,保障消费者权益,增强其获得感、幸福感和安全感。

建信人寿鹤壁支公司

2024年,建信人寿鹤壁支公司客户张女士因确诊双肺多发结节到省级医院就诊,确诊为肺恶性肿瘤。张女士在治疗结束后申请了住院医疗理赔,该公司工作人员在协助她上传理赔资料时,发现张女士除住院医疗理赔外,还可申请重疾赔付及其他保单保障赔付,便主动告知张女士并协助其办理。最终,张女士共获赠35万元。

收到赔付款后,张女士表示这笔理赔款犹如一场及时雨,让她能安心接受治疗,缓解了高额医疗费用带来的压力。

太平人寿鹤壁支公司

2023年12月,淇县个体商户张先生因腹部不适被市第一人民医院确诊为肝内胆管癌。太平人寿淇县支公司接到报案迅速响应,第一时间送去慰问品并协助其家人收集理赔材料。

2024年1月4日案件受理后,张先生4天便收到重疾理赔款12万元和住院医疗费9.2万元,且可继续投保并享受医疗保障。2024年1月至今,张先生因治疗共申请理赔19次,累计获赠51.8万元,极大缓解了他的经济压力。

合众人寿鹤壁中支

2024年12月,客户杨先生因突发脑梗导致行动和语言障碍,无法亲自到公司办理理赔。合众人寿鹤壁中支迅速响应,通过手机远程收集资料,帮助杨先生代办理赔申请,理赔款在1小时内就结案到账。

“重信守诺、快速高效”是杨先生对合众人寿鹤壁中支理赔工作的高度评价。合众人寿鹤壁中支将始终坚持以客户为中心,不断创新服务,践行“合众保险,理赔不难”的承诺。

瑞金恒邦鹤壁分公司

2024年11月8日,康先生驾车与瑞金恒邦鹤壁分公司的客户杨先生发生碰撞,导致杨先生抢救无效死亡。该公司查勘员接到报案后第一时间赶赴现场,积极协助肇事车主及亡者家属处理理赔的相关事宜,并与该事故车辆承保公司沟通协调。

杨先生是家中独子且未成年,家属情绪不稳并诉至法院。该公司查勘员多次安抚家属情绪,协助其收集理赔资料,并多次与肇事车主沟通后续理赔,最终促成杨先生家属撤诉,理赔共81万余元。

华安保险鹤壁中支

2024年6月26日,华安保险鹤壁中支接到一起事故报案,查勘团队立即启动应急响应机制,第一时间抵达事故现场完成取证工作。

经核实,客户驾驶该中支承保车辆造成市民刘某某组织挫伤及腰椎骨折,电动车损毁。该中支建立专属服务档案,全程跟进伤者治疗进展,待伤者出院当日即启动调解程序,通过3次现场协商会谈,7月24日达成调解协议,协议生效后24小时内完成全部赔付流程。市民刘某某于次日专程至华安保险鹤壁中支赠送锦旗。

安诚保险鹤壁中支

2024年6月28日,王某驾驶安诚保险承保车辆在淇县与郭某驾驶的电动三轮车发生碰撞,致郭某受伤入院治疗。安诚保险鹤壁中支理赔人员第一时间赶赴医院调查并安抚伤者情绪。

考虑到郭某伤情严重且家庭困难,该中支工作人员多次上门走访,安排专人服务,及时赔付12万余元,并协助其报销个人意外保险。事后,郭某表示对安诚财险及时、专业的服务十分满意,并对理赔人员的贴心服务表示感谢。

渤海财险鹤壁中支

2024年6月,客户张某驾驶车辆不慎与陈某驾驶的电动车发生碰撞,造成陈某受伤及两车损坏,交警现场划划分同等责任。

事故发生后,渤海财险鹤壁中支工作人员多次去医院看望伤者,沟通过程中发现“黄牛”已经拿走了相关材料,理赔人员当即向伤者及家属讲述多起因“黄牛”介入,伤者不仅损失“中介费”还未能获得更多赔偿款的真实案例。最终伤者及家属同意按照该中支方案处理,保护了客户的合法权益。

大家财险鹤壁中支

2024年12月6日,宋某驾驶小型客车,在淇滨区华山路与漓江路交叉口与郑某驾驶的电动车发生碰撞,造成了郑某轻微擦伤。

宋某报案后,大家财险鹤壁中支查勘人员迅速到达现场,通过观察询问,确定客户宋某负全责,郑某伤势无大碍,现场协商双方快赔,当天赔款支付到账。

宋某激动表示:“第一次遇到这种情况,查勘员及时赶到,耐心安抚我们情绪,事故处理专业、快速,我非常满意。”

平安产险鹤壁中心支公司

2024年4月20日,淇滨区九州路与金山路交叉口发生重大交通事故致3人当场死亡,遇难者家属陷入巨大悲痛。

接到报案后,平安产险鹤壁中心支公司工作人员第一时间抵达事故现场,连夜配合交警部门完成现场查勘。为化解双方矛盾,理赔人员通过“专业调解+心理疏导”双轨机制,最终促成双方在28天内达成调解协议,并及时支付赔款合计218万元,给逝者家属以慰藉。遇难者户籍所在地村委专程赠送“意外无情平安有爱,情系客户诚信理赔”的锦旗。

人保财险鹤壁市分公司

2024年3月6日,人保财险鹤壁市分公司接到客户报案,其承保车辆在淇滨区某小区门口发生交通事故,事故致三者李某左侧5根肋骨骨折,电动车受损。

李某平时在外打工,不愿长期住院,想保守治疗。该公司查勘员立即向上级反馈此情况,得到肯定答复后,积极与李某沟通赔付事宜。李某出院后提供了事故理赔的相关手续,24小时内赔付款就到账,李某非常满意,让家属为人保财险鹤壁市分公司送去锦旗。

太平财险鹤壁分公司

客户陈某2024年国庆节期间自驾游途经湖北省宜城市时发生交通事故,经过当地交警处理对方车辆负全部责任。事后陈某的车返回鹤壁本地维修,但全责方不满责任划分不配合理赔。陈某向太平财险鹤壁分公司寻求帮助。

陈某车辆受损严重,维修周期长,自行垫付维修费压力比较大,后期索赔非常困难,该公司本着以客户为中心的理念,受理了客户的代位求偿申请,最终经过与客户和修理厂的协商,直接支付给被保险人陈某车辆维修费共计17.48万元,解决了客户的后顾之忧。

国寿财险鹤壁中支

客户李女士在2024年4月被确诊为右侧乳腺癌,整个治疗过程需历经1次肿瘤切除手术和13次化疗。

接到报案后24小时内,国寿财险鹤壁中支成立专项服务小组,建立“一对一”绿色理赔通道,依据治疗进度分5批次完成赔付。针对李女士的家庭情况主动豁免部分理赔手续,先行垫付治疗费用。通过“专人全流程跟进+48小时赔付响应”服务体系,专项服务小组多次上门慰问,根据治疗情况不断加大赔付力度,最终累计支付保险金12.9万元,精准覆盖全部治疗费用,有温度的保险服务陪伴客户渡过难关,赢得了李女士及其家人的赞扬。

阳光产险鹤壁中支

2024年4月6日,阳光产险鹤壁中支承保的车辆在外省发生单方交通事故,事故导致车上4人受伤,驾驶员四肢瘫痪,其余3人轻伤。

理赔人员在收集完理赔材料后第一时间进行赔付。驾驶员回到鹤壁治疗后,理赔人员到医院复勘了解客户恢复情况,得知客户想要到鉴定机构对其伤残进行鉴定,该中支考虑到客户行动不便,

便在系统内提交伤残评定,并按照保险责任赔付其残疾赔偿金及其余附加责任保险金,最大程度降低了客户损失。

申能财险鹤壁中支

2024年2月22日,被保险人向申能财险鹤壁中支报案称其驾驶轿车因雪天路滑撞到树上,查勘员到现场勘验后发现案件有疑问,便要求报警处理。

随后,报案人多次要求报销维修费用,且不配合提供事故认定书,并扬言要向相关部门投诉保险公司。经公安部门鉴定,报案人车辆受损部位属于旧损伤,告知其涉嫌故意制造交通事故骗取保险赔偿。在事实面前,被保险人主动打电话要求注销案件。

英大财险鹤壁营销服务部

2024年8月5日晚,因大风导致鹤壁集镇东头村10KV线路的水泥线杆倾倒,造成一居民住房被砸受损严重。

接到被保险人报案后,英大财险鹤壁营销服务部理赔人员及时联系客户并到现场进行查勘。经查勘,事故原因清楚,初步判断情况属实,事故责任明确,应当承担此次事故造成第三方损失的责任。该受损房屋的产权人、具体受损情况等核实后,第一时间与房屋产权人沟通赔付金额,并且尽快支付理赔款,客户十分满意。

永安保险鹤壁中支

2024年7月22日,永安保险鹤壁中支收到三者方王女士送去的锦旗。起因是该中支客户刘先生驾驶的重型半挂牵引车与王女士驾驶的二轮电动车在107国道花窝村路段相撞,导致车辆受损严重,王女士多处骨折。

王女士受伤后,理赔人员积极介入,多次探视,与王女士及其家属保持密切沟通。让王女士及家人感受到了来自永安保险的温暖与关怀。面对人伤赔偿争议,积极通过淇滨法院诉前鉴定程序调解,确保了理赔款快速支付到王女士账户。

长安保险鹤壁中支

2024年7月19日晚,长安保险鹤壁中支接到客户报案,称其经营的鸡场内有一名工人意外触电抢救无效身故,工人家属情绪激动。

工作人员立刻到事故现场走访,并对鸡场负责人张某及工人家属进行安抚,努力争取和平协商此案。确认保险事故属实,无责任免除后,听取公安部门处理建议,当晚即组织各方拟定初步调解方案,7月21日上午就赔偿达成一致意见并签署协议,赔偿迅速履行到位,72小时内成功化解纠纷。

中国大地保险鹤壁中支

2024年,为服务好老年群体,大地财险提供了多项适老化改造措施:保留并优化线下服务渠道,确保老年人能通过传统方式办理业务;设立老年客户专属客服,提供更耐心的服务,帮助他们解决保险相关问题;优化理赔流程,减少手续,确保老年人能便捷获得理赔。

随着技术进步,中国大地保险鹤壁中支将充分利用大数据和人工智能,为老年人提供个性化服务,加强与养老机构、医疗机构的合作,提供更全面的养老金融服务。

中国太保产险鹤壁中支

2024年6月,我市出现大面积高温高热天气,对农业生产造成了不利影响。为协助承保区做好秋粮的“抗旱保苗”工作,中国太保产险鹤壁中支于6月18日抽调工作人员及车辆,给淇县高村镇送去了10台抽水泵及其他物资,用实际行动表达对“抗旱保苗”工作的大力支持。抗旱如救火,中国太保产险鹤壁中支必将为广大农户送去了希望,有效降低了农业生产的损失。

中华财险鹤壁中支

2024年12月19日,中华财险鹤壁中支理赔服务中心收到客户赠送的锦旗。据悉,此前该客户家中暖气管漏水,墙面、地砖受损,生活受到困扰。

客户报案后,中华财险鹤壁中支理赔服务中心迅速响应,理赔人员即刻赶赴现场查勘定损。理赔全过程,工作人员专业负责,耐心沟通细节,高效办理手续,贴心服务让客户在遭受损失时仍倍感安心。客户为表达诚挚谢意,特地为该中支赠送锦旗。

中煤保险鹤壁支公司

2024年国庆假期,中煤保险鹤壁支公司客户张先生在淇县驾车不慎与另一辆汽车发生碰撞。事故发生后,张先生立即报案,并按照保险公司的要求提供了相关的事故信息和证据。

中煤保险鹤壁支公司迅速响应,对事故现场进行了查勘,并对受损车辆进行了评估,确定了事故损失,迅速与张先生达成了理赔协议。协议签订后,该公司当天便支付了理赔款,帮助张先生解决了维修费用的问题。整个理赔过程高效、顺畅,张先生表示非常满意。

中原农险鹤壁市分公司

2024年1月,中原农险鹤壁市分公司承保区域内某乡镇一家养殖场226头生猪因疾病全部死亡。此次事故预估造成经济损失高达34万元,这对养殖场而言无疑是沉重打击。

中原农险淇县营销服务部接到报案后,迅速启动应急处理机制开展查勘定损工作。与此同时开通绿色通道,简化理赔流程,提高处理效率,确保理赔流程高效顺畅。

通过快速响应与高效理赔,缓解了养殖场的经济压力,使其在遭受重大损失后仍能维持基本运营。