

广元保险行业 2020年度典型理赔案例出炉

2020年是具有里程碑意义的一年,作为经济“减震器”和社会“稳定器”的保险业,发挥着越来越重要的作用。而理赔则是保险业服务社会民生、履行经济补偿和风险管理的重要手段,特别是重大赔付案件直接影响着保险企业的社会美誉度和品牌影响力。为积极传播广元保险业“守信用、担风险、重服务、合规范”的核心价值观,全面展现各保险公司优质理赔服务和持续改进服务的品牌形象,传递行业正能量,近期,市保险行业协会联合本报评选出了广元保险行业2020年度典型理赔案例。

人寿保险

案例1 太平洋寿险 用心守护客户 服务有温度

投保情况:2019年9月,黄某为其女儿投保了太平洋寿险“少儿超能宝”5份,累计保费1.05万元,保额100万元。保险期为2019年9月18日至2049年9月17日。
出险情况:2020年11月20日,被保险人确诊患急性白血病。
理赔情况:太平洋寿险广元中支接到客户报案后,立即安排前置调查,确认被保险人患病属实,积极协助客户准备理赔资料。

2020年12月18日,公司业务员为客户上传资料申请重疾理赔,太平洋寿险广元中支立即在系统内立案结案,实时赔付理赔款101万元。
案件点评:此次理赔中,公司客户经理第一时间联系客户,了解关心客户家属情况,并积极协助客户准备资料办理重疾理赔,让客户充分感受到“责任、智慧、温度”的大保服务。

案例2 新华人寿 3个工作日理赔76万元

投保情况:客户闫先生于2018年1月在新华人寿广元中支购买了“畅行无忧A款意外险”,“附加(2014)B款意外医疗”,年交保费2300余元。
出险情况:2020年10月4日,闫先生一家人乘坐私家车前往附近乡镇参加宴席,车辆在转弯时失控撞上路边雨棚,导致闫先生和其他乘客受伤。由于闫先生伤势过重,在医院抢救10余天后死亡。
理赔情况:客户出险后,新华人寿广元中支理赔人员和部门负责人第一时间前往

医院看望伤者,并指导客户家属收集理赔资料。经公司审核后,于3个工作日将医疗金1万元、意外身故金75万元,共计76万元汇入客户家属账户。其家属对新华人寿广元中支的服务态度和理赔速度给予高度评价。
案件点评:此案属高额交通事故身故案件,收到报案后,新华人寿广元中支积极响应,前往医院了解客户出险情况,积极提供理赔服务,让客户迅速获得理赔款,体现了公司的理赔速度和责任担当。

案例3 泰康人寿 诚信理赔显担当

投保情况:2014年7月,王某为丈夫购买泰康全能保障计划,年缴保费3040元,保额10万元;2015年1月购买泰康畅享人生保险计划,年缴保费7710元,附加重疾保额20万元;2017年2月购买泰康健康尊享B款医疗保险,年缴保费748元,年度报销额度50万元;2018年8月再次购买泰康全能保2017保险产品,年缴保费3520元,保额10万元。
出险情况:2020年5月25日,王某丈夫在医院确诊为十二指肠乳头腺癌。

理赔情况:6月2日,王某到泰康人寿广元中支申请理赔,经审核,6月16日泰康赔付客户重疾保险金40万,客户名下泰康畅享人生保险计划和泰康健康尊享B款医疗保险继续有效。
案件点评:恶性肿瘤作为危害健康的高发疾病之一,是家庭储蓄的粉碎机,而一份未雨绸缪的保障就是风雨来临时的避风港。尊重生命、关爱生命、礼赞生命,泰康人寿广元中支信守承诺,关爱一生!

案例4 人民人寿 34万理赔金撑起一个家

投保情况:2014年12月31日,客户刘先生在人民人寿购买百万身价惠民两全保险一份,期缴保险费3106元,合计缴纳保费15530元,保额34万元。
出险情况:2019年12月10日晚,邻居发现刘先生所居住的单身宿舍内有浓烟冒出,随即联系119、120进行处理,待120赶到后诊断刘先生因一氧化碳等有毒气体中毒身故。
理赔情况:家属向人民人寿报案后,理

赔人员立即调查核实刘先生独自在家烤火时一氧化碳中毒身故,同时有室内床上用品暗火燃烧,系意外身故属实,并协助客户收集理赔资料并快速予以赔付34万元。
案件点评:刘某夫妻双方为独生子女,妻子收入不高,儿子尚在上学,4位老人已是“古稀之年”,家里的里里外外都全靠他一个人,是家中的顶梁柱,34万元的理赔款无疑撑起了一个家。

财产保险

案例1 平安财险 周到服务解客户燃眉之急

投保情况:2019年8月,客户李某在平安财险广元中支投保了机动车损失保险、交强险、商业三者险100万、乘客座位险5万元。
出险情况:2019年11月10日,李某驾驶的轿车与杨某驾驶的无号牌三轮轻便摩托车相撞,造成杨某死亡和其搭载的3名乘客受伤。经交警认定李某承担本次事故全部责任。
理赔情况:事故发生后,平安财险广元中支工作人员积极配合客户处理善后事宜,在当地交警队的协调下,公司于2019年11月15日在交强险死亡伤残项下按限额先行赔付11万元并支付到旺苍县公安局交通警察大队,用于办理丧葬事宜及伤者的救治。两伤者均为未成年人,在广

元市中支投保了机动车损失保险。其中一名伤者出院后恢复较差,终因左足缺血性坏死被迫截肢。在理赔期间,经客户申请在责任明确的情况下公司于2020年7月31日再次预付医疗费14万元以证明伤者正常治疗。在治疗结束后公司积极配合客户与伤者家属协商理赔事宜,最终公司在交强险、商业三者险、乘客座位险按限额赔付人身赔偿款共计117万元。
案件点评:此次暖心的服务,高额的赔款,赢得了客户与伤者家属的一致好评与肯定。客户李某不停地向平安工作人员表示感谢,称赞平安不仅服务周到,还贴心为客户着想,帮助他们渡过难关。

案例2 中华财险 主动承担社会责任 积极化解社会矛盾

投保情况:广元市朝天区所属42所学校于2018年9月1日至2019年8月31日在中华联合财险投保了校方责任险,每生每次事故赔偿限额70万元,每次事故财产损失每生赔偿限额0.4万元。
出险情况:2019年4月11日,朝天区某中学学生赖某从该校公寓楼楼顶坠楼,经抢救无效死亡。
理赔情况:事故发生后公司第一时间

赶赴现场查勘。根据案件实际情况,保险责任争议非常大,但公司本着承担社会责任、化解社会矛盾的出发点,主动与教育局、学校、学生监护人积极协商,最终公司赔付58万元结案。
案件点评:对案件及时查勘,后续理赔中多方协调跟踪,并得到满意的处理结果,获得当地政府、学校和社会的高度认可,充分体现了“中华保险、服务中华”的社会价值。

案例5 平安人寿 “智能预赔”急客户之所急

投保情况:客户吴女士通过代理人销售,于2016年2月16日投保平安福终身寿险及其他附加险,整个保险保障涵盖人身风险保障、重疾保障、意外保障、住院费用及日额保障。
出险情况:2020年10月初,吴女士因意外导致左手食指近节指骨粉碎性骨折,入院后医院进行了清创缝合手术及相应治疗。
理赔情况:住院期间,吴女士的代理人通过E行销报案,帮助客户上传了相关资

料,经系统审核符合预赔案件,资料提交的当天,3500元的预赔款项便到账。客户连连称赞,“我还没出院平安就给我预赔了费用,服务非常满意!”
案件点评:这是平安寿险广元中支首例“智能预赔”案件,让客户充分感受到了平安科技平台的力量与优质暖心的服务。“智能预赔”,急客户之所急,贴心关怀让客户住院即可获得赔付,极大地提升了客户满意度。

案例6 华夏保险 主动理赔获好评

投保情况:2020年3月10日,华夏保险广元中支客户周先生为自己投保一份“康平意外伤害保险”,保费235元,保额30万元。
出险情况:2020年3月16日,周先生在厂里上班时被水泥板砸中头部,当场身故。
理赔情况:接到报案后,华夏保险广元中支理赔人员立即与客户家属取得联系,同时前往被保险人工作的水泥制品厂及当地派出所走访核实事故情况。因客户突发意

外身故,为照顾客户家属情绪,公司理赔人员主动上门协助客户家属收集理赔资料。2020年4月9日,客户提交理赔资料后,第二天公司便将30万元理赔款转入客户家属提供的账户。
案件点评:该案件低保费高保额,充分体现了保险保障作用。出险后,华夏保险广元中支特事特办,主动理赔,获得了客户家属的一致好评。

案例7 恒大人寿 疫情面前特事特办

投保情况:2019年11月14日,官某购买了恒大人寿借款意外伤害保险,保额4万元,缴纳保费120元。
出险情况:官某作为广元经开区盘龙镇深沟村疫情防控志愿者,连续18天奋战在疫情防控第一线,不幸猝死。
理赔情况:2月12日,恒大人寿广元中支将此情况向上级公司汇报后,该公司立即成立了专项理赔小组。在广元银保监分局和市保险行业协会的帮助下,2月14日,恒大人寿专

项理赔小组奔赴客户家中慰问,收集核赔资料后快速上报,恒大人寿总、分公司开启紧急理赔快速通道,当日下午,4万元理赔款到账,仅用4个小时就完成从资料收集到完成赔付。
案件点评:疫情冷漠无情,恒大温暖有爱。面对疫情,恒大人寿广元中支快速启动应急预案,特事特办,通过线上服务的优势,快速将理赔款支付给当事人家属,充分体现了恒大人寿的责任和担当。此次理赔案件,深受市政府和社会各界的好评。

案例8 富德生命人寿 客户患病获赔11.19万元

投保情况:2018年5月,家住苍溪的岳女士在富德生命人寿广元中支投保了“富德生命康健无忧A款重大疾病保险(2018版)”,基本保额10万元。
出险情况:2020年5月中旬,岳女士因左大脑中动脉多大动脉瘤,导致蛛网膜下腔出血,随即前往苍溪县及广元市第一人民医院救治,实施开颅手术,共计花费医疗费用7.83万元。
理赔情况:7月中旬,岳女士随即向公司递交了理赔申请,在理赔服务人员的帮助下迅速整理完成理赔资料,收齐理赔资料两天后,

富德生命人寿广元中支向岳女士赔付11.19万元。依照“富德生命康健无忧重大疾病保险(2018版)”合同主险条款,岳女士此次获赔10万重大疾病保险金后,该份合同继续有效,同时公司将豁免岳女士该保险合同今后的所有续期保险费,合计豁免保费逾5.6万元。
案件点评:“富德生命康健无忧重大疾病保险”是富德生命人寿近年主推的健康类保险产品,该产品有保障全、保费豁免等特点。此次理赔富德生命人寿快速高效,解决了客户看病用钱的燃眉之急。

人行广元市中心支行 成功办理首笔关税入库业务

19日,记者从人行广元市中心支行获悉,该行通过财税关库银信息管理系统,成功为我市某电子外贸公司办理了首笔进口货物增值税入库业务,开创了广元外贸企业就地缴纳关税的新篇章,标志着我市国库惠企利民服务水平进一步提升。

据悉,该公司是我市一家电子产品外贸企业,近年来随着业务发展,需要到绵阳、成都办理报关手续,既增加了企业运营成本,又不利于企业发展。中国人民银行广元市中心支行在了解到外向型企业实际困难后,积极与广元海关联系,努力推动本地企业就地报关。在较短的时间内,该行迅速做好了企业海关就地报税的一切软硬件准备,确保了此次企业海关关税的成功缴纳。

近年来,中国人民银行广元市中心支行以优化企业营商环境为突破口,通过开展国库为民服务活动,不断加大惠企利民工作力度,着力优化电子缴税通道建设,让“电子多跑路,群众少跑腿”,不断降低企业纳税服务成本。目前,全市电子缴税率达99%,居全省前列,外贸企业关税的成功缴纳,增强了我市外向型经济回流,促进了外贸企业的进一步发展。
郭洪斌 肖本都 广元日报全媒体记者 廖红军

太平洋产险广元中支 志愿服务暖人心

为大力弘扬雷锋精神 and “奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神,近日,太平洋产险广元中支开展“学习雷锋纪念日”志愿服务活动。为减轻广元市火车站工作人员的压力,奉献志愿者的“萤火之光”,太平洋产险广元中支志愿者根据疫情防控要求,积极引导来往旅客注册四川天府健康通,扫描场所码,同时组织扫码成功的旅客按秩序排队进站。
此次“学习雷锋纪念日”志愿服务活动体现了太保“责任、智慧、温度”的服务理念,提升了太平洋产险的社会形象,充分彰显了太平洋产险的品牌价值及社会使命。
王燕

农行广元利州支行 为纪检监察干部“强筋补钙”

近日,农行广元利州支行召开2021年纪检条线全员培训会,从党史教育、政策理论、党纪法规、工作实务等多层面,为纪检监察干部“强筋补钙”。
培训会紧贴基层纪检监察工作实际,主要围绕两个方面开展集中培训,组织学习习近平总书记重要讲话精神,要求参训人员深刻领会讲话精神的实质内涵,把学习党史作为重大任务、终身课题,把精神力量转化为推动业务发展的内生动力;以“纪法知识”为主线,重点围绕纪法基础、规章制度等内容开展专题辅导,并以近年来查处的典型问题为例,向参训学员介绍了执纪监督的方法、技巧和策略。
会后进行了知识测试和研讨交流。大家一致认为,此次培训政治性强、知识面广、信息量大、感染力强,不仅深刻认识了开展党史学习教育的重要性,同时又熟悉了纪法知识,拓宽了工作思路,对下一步开展监督执纪问责工作具有很强的指导性与实效性。
下一步,该行将持续关注自身建设,以自学为主,强化“按月学习、按季考试、定期交流、年度测试”学习制度。同时把学习培训与总结经验、观照现实、推动工作相结合,做实“边学习、边调研、边工作、边总结”要求,切实把学习成效转化为工作动力和工作实效。
刘舜楠