

人生旅途，中国人寿温暖陪伴

——中国人寿河南省分公司发布2017年十大理赔案例

为广大客户提供便捷高效的理赔服务，是中国人寿不懈的追求。

数十年来，中国人寿一直秉持“诚实守信、客户至上”的服务理念，不断创新服务举措，简化手续，加快时效，切实提升理赔服务品质，用真情与关爱温暖人心，托举了一个个家庭的希望。

最近，中国人寿河南省分公司发布了2017年十大理赔案例，在这些理赔案例中，我们不仅能感受到人生的无常，更能体会到保险的价值和意义。

■河南商报记者 陈薇
通讯员 刘福安 鲁祎

案例一

第一时间启动应急预案 积极善后“8·10 隧道事故”

2017年8月10日夜，洛阳交运集团一客车行至陕西秦岭1号隧道时发生特大交通事故，致36死13伤。

中国人寿河南省分公司业管中心立即启动理赔服务应急预案，开通“理赔绿色通道”，推出主动寻找客户、多渠道受理报案、简化费用报销申请资料、免费补发保险单、放宽身份证明的5项举措做好理赔服务。此事故中有5人获理赔，河南国寿给付赔款累计685329.55元。

点评

没有人能预知生命中的不幸，我们能做的就是，在我们安好时购买一份保险，因为保险将我们的爱延续到父母、爱人、子女的生命中。

案例二

如意随行驾乘保 意外车祸保障高

客户余先生，2016年11月投保了国寿“如意随行”，同时为车辆投保了国寿

“驾乘保”。

2017年五一小长假，余先生驾车行驶至京港澳高速许昌段下路口时，被大货车追尾，车毁人亡。由于余先生所在单位也为其投保了国寿的三款团体意外保险，该事故余先生家属累计获赔105万元。

点评

逝者已矣，生者坚强。中国人寿用心服务，用爱护航，让生者继续被爱围绕。

案例三

客户患重疾 国寿送保障

客户张先生，家住焦作市武陟县，先后投保了国寿的“康宁终身保险”、“国寿康宁终身重大疾病保险(2012版)”、“国寿防癌疾病保险”和“国寿瑞鑫两全保险(分红型)(典藏版)”。2017年5月，张先生被诊断为右乳癌，累计获赔金额847500元。这笔赔款使张先生能够从容面对疾病，积极接受各项治疗，战胜病魔。

点评

病魔无情，保险有爱，它让一个个遭受病痛折磨的人，重新燃起生活下去的希望。

案例四

河南国寿关爱扶贫第一书记

助力脱贫攻坚，河南省委组织部为扶贫第一书记统一投保了“国寿绿洲定期寿险”。

程先生是周口项城的一位驻村书记，2017年11月因劳累过度导致突发急性心肌梗死，经医院及时救治现已康复。中国人寿周口分公司简化理赔流程，两个工作日完成理赔，程先生获赔20万元。

点评

关爱扶贫第一书记，为助力脱贫攻坚贡献国寿力量。

案例五

病魔无情保险有爱

客户李女士，周口西华人，2001年和2013年两次投保“国寿重大疾病保险”。2017年10月，她感觉身体不适，最终确诊为滤泡性淋巴瘤，目前正在积极配合治疗。中国人寿周口分公司快速理赔，李女士拿到70万元理赔款。

点评

保险虽不能保护人一生健康，但至少可以在疾病来袭时给人留一份尊严，在病人离开时给家人一份慰藉。

案例六

悠悠国寿情 康宁送关爱

客户陈女士，2006年投保了“国寿康宁终身保险”。2017年1月，她身体出现不适，随后被确诊为急性淋巴细胞性白血病，住院治疗两个月后病逝。陈女士家人获赔30万元，这笔赔款在病人离开后给家人一份慰藉。

点评

国寿有爱，让国寿真诚服务为更多人撑起人生的保护伞。

案例七

天有不测风云 意外无处不在

客户高先生，2017年投保了“国寿如意随行两全保险”、“国寿祥瑞终身寿险”。2017年6月，高先生在家中干活时不慎触电身亡，留下3个年幼的孩子。接到理赔申请后，公司当天受理，共给付理赔款25万元。

点评

天有不测风云，人有旦夕祸福。男人是家庭的顶梁柱，一份保障承载的是一个男人对家人爱与责任的延续。

案例八

高中生突遭不幸 国寿速赔送保障

2017年6月29日，高某从焦作到郑州去看报考学校的环境，路上他乘坐的小轿车与重型半挂车追尾，高某与车上另外两人经抢救无效死亡。高某投保了“国寿学生儿童定期寿险(A款)”、“国寿通泰交通团体意外伤害保险(A款)”，另外两名遇难人也投保了“国寿通泰交通团体意外伤害保险(A款)”，这起交通事故国寿共支付遇难家属身故保险金共67万元。

点评

命运的安排往往出乎意料。保险平时似乎不起眼，关键时刻可以给生者以慰藉。

案例九

天灾无常 国寿有爱

客户赵先生家住驻马店市遂平县，先后投保了“康宁终身保险”、“国寿绿洲意外伤害保险”、“国寿如意随行两全保险”。2017年6月21日，赵先生驾车外出时遭遇车祸当场死亡，国寿驻马店分公司按合同约定给付身故保险金90万元。

点评

每一笔赔款都是保险无声的诺言，每一次及时的赔付都是中国人寿大爱的体现。

案例十

病魔缠身愁人心 快速理赔暖人心

客户马先生，家住周口西华县，2013年投保“国寿附加瑞鑫提前给付重大疾病保险(2013版)”。2017年7月，马先生进行了冠状动脉搭桥手术。马先生此次所患疾病属于保险责任范围，按条款约定获赔重大疾病保险金15万元。

点评

重大疾病类险种作为国寿的主打险种，为千家万户抵挡风雨，真正诠释了“聚亿人之财解一人之灾”的深刻含义。

广纳百家之言 诚意接受社会监督

河南国寿召开第十四次服务质量社会监督员座谈会

3月9日，在“3·15”国际消费者权益日前夕，河南国寿为提升公司服务质量，广纳百家之言，接受社会监督，召开了河南国寿第14次服务质量社会监督员座谈会，来自社会各界代表近40人出席了会议。

2017年总保费超过300亿

会上，河南国寿党委委员、副总经理陈社选通报了公司总体情况，2017年全省系统总保费跃上300亿元新平台，继续保持了全国系统第一军团的荣誉。

2017年，河南国寿累计为客户提供7042万人次保障服务，给付理赔金额20.45亿元；在服务政保业务方面，公司



探索出具有行业影响力的“新乡模式”“洛阳模式”“郑州模式”，得到李克强总理的高度肯定；2017年度，公司参与基本医疗保险经办服务1820万人，补偿医疗费用68.7亿元；承办城乡居民大病保

险业务6695万人，补偿医疗费用19.3亿元。2017年，中国人寿驻豫4家机构与省扶贫办签署保险精准扶贫合作框架协议，为22个县44.37万贫困人口办理了扶贫兜底保险；与省委组织部联合为全省

1.2万余名驻村“第一书记”提供风险保障。此外，新一代契约、核保、理赔等运营系统及客户资源管理平台陆续上线，全年移动理赔处理12.83万件，新单微回访替代率超过95%，居全国系统前列。

广开言路，接受社会监督

在座谈中，各监督员对河南国寿近年来的发展给予了充分肯定，同时也提出了一些意见和建议，希望公司不断丰富服务功能，创新服务方式，提供更多更好的人性化服务，积极履行社会责任、勇担行业责任。

会上，河南国寿的各位领导对监督员们提出的问题和建议进行了现场解答，并表示新起点开启新征程，新时代展现新作为，2018年将持续加强与客户的交流和沟通，持续提高公司服务质量和客户满意度，撸起袖子加油干，努力为“让中原更加出彩”贡献国寿力量。

(李佳)