

服务有温度 保障有力度

—2023年菏泽保险业十大理赔案例

风险无处不在,对于大多数人来说,人生遇到风险是难免的,面对风险,提前选择合适的保险降低风险的危害程度,为家庭撑起一把保护伞。2023年菏泽保险业持续发挥保险经济“减震器”和社会“稳定器”功能,以实际行动肩负起责任担当,秉承“诚实守信,客户至上”的服务理念,以高效、准确、便捷为原则,为客户提供有速度、有温度的理赔服务。

2023年,菏泽寿险业赔付案件123万件,赔付支出26亿元,理赔获赔率99.5%,平均理赔时效1.56天,较上年提速0.16天;菏泽财险业赔付支出40.37亿元,机动车赔付支出24.09亿元,机动车赔付案件29.58万件。

案例1

家住菏泽市牡丹区的王女士,于2010年加入保险行业,作为保险代理人,为了给自己配置更全面的保障,在2010年至2020年期间多次为自己购买大福星、鑫盛、平安福等保险,合计190万保额,在一次给客户讲解产品的时候,客户提到自己的女儿得了甲状腺癌,才20几岁,建议王女士也可以去检查一下,王女士一直觉得自己的身体很健康,之前也没有检查过身体,在听到客户这样说之后,2022年11月份进行了检查,体检结果显示甲状腺左侧叶实性结节,4个月后,王女士去医院复诊,做了穿刺,病理显示确诊为(左叶及峡部)甲状腺微小乳头状癌(cT1N0M0期),属于甲状腺恶性肿瘤,行了手术切除,出院后,王女士将自己的情况上报给了保险公司,2日内保险公司将190万理赔款打入王女士账户,理赔款不仅为王女士的手术费用提供了资金支持,并且为她后续康复费用及生活质量提供了强大的保障。

启示:人生充满变数,我们无法预知风险何时会降临身边,但可以为未来加一份保障,当风雨来临,保险可以筑起一道爱的避风港。

案例2

王女士2020年为自己购买了一份重疾险,保额112万元。王女士于2023年4月因身体不适在菏泽市立医院进行检查,初步怀疑是甲状腺癌,为进一步确诊,王女士前往山东省立医院进一步诊治,并且第一时间联系保单服务人员理赔报案。得知客户住院的消息后,保险公司迅速做出反应,协助客户准备理赔相关资料,时时保持案件跟进,最大可能争取尽早赔付,经公司审核后,112万元理赔款3日内到达王女士的账户中。事后王女士致电保险公司,千言万语汇成一句话:感谢,感谢自己的选择,感谢保险公司。

启示:随着医疗水平的不断提高,罹患重大疾病人员的生存率不断提升。因此,重大疾病保险已不仅仅是传统意义上的用于负担重大疾病治疗费用,更重要的是用于维持罹患重大疾病后的生活质量。重大疾病呈现年轻化的趋势,提前配备足额的重大疾病保障可更好为健康生活筑牢风险底线。

案例3

马先生,48岁,菏泽鄄城人,2016年08月09日购买安行宝两全保险(2.0版)1份,共缴保费10100元。

马先生既往身体健康,家庭幸福美满,平日生活过得安稳而充实。2023年10月5日上午10时40分,马先生乘坐朋友驾驶的私家车在鄄城县发生车祸,导致被保险人当场死亡,一场车祸让这个原本幸福的家庭遭受到了巨大的精神打击,瞬间使家人失去了顶梁柱。保险公司在得知该消息后,迅速认定事故属实,帮助客户准备理赔资料,公司2日内支付了身故保险金100万元。被保险人家属在收到理赔金后,虽然还沉浸在失去亲人的痛苦中,但还是对保险公司的理赔服务给予了高度赞扬,向工作人员深深的鞠躬表达谢意。谁都不曾料到马先生会遭遇这样的突发事故,在让人悲痛伤感之余,我们尚可以庆幸的是,马先生有着较好的保险意识,在灾难来临之际,有保险为其家人撑起一把保护伞。

启示:《中国统计年鉴—2023》显示,2022年我国交通事故发生25.64万起,因交通事故死亡人数超6万人。合理配置保险有助于在意外风险不幸降临时为家庭平缓伤痛,为家人送去安心。

案例4

李某为某公司员工,2023年1月1日单位为全体员工投保祥和团体定期寿险,保额90万,2023年02月13日,职工李某因突发疾病摔倒,口吐血,抢救无效于当天死亡,医生诊断为:猝死。经过调查核实,被保险人猝死身故属实,符合条款约定的赔付标准,资料收集齐全后,于当天将90万元理赔款打入受益人指定账户,客户家人对保险公司表示感谢!



启示:猝死多为心脑血管疾病引发的身亡,心脑血管疾病存在年轻化趋势,心脑血管疾病防重于治,应养成良好的生活习惯。另外,根据自身经济情况,为自己及家人适量配置保险保障,同样是一种有效的综合风险预防手段。



2023年菏泽财险业赔付情况

菏泽财险业赔付支出 **40.37** 亿元

机动车赔付支出 **24.09** 亿元

机动车赔付案件 **29.58** 万件

赔付案件 **123** 万件

赔付支出 **26** 亿元

理赔获赔率 **99.5%**

平均理赔时效 **1.56** 天

较上年提速 **0.16** 天

2023年菏泽寿险业赔付情况



案例5

王女士深知保险是构筑生活安宁的保障,自1997年起就先后投保了“99鸿福终身保险”“康宁终身重大疾病保险(2012版)”“附加瑞鑫提前给付重大疾病保险(典藏版)”“附加提前给付重大疾病保险(优享版)”等多份保险。天有不测风云,2023年3月,王女士因子宫异常出血前往医院就诊,没想到在病理检查后被确诊为子宫内膜恶性肿瘤,今后的生活她将面临漫长的治疗和一系列的不确定因素。沉入低谷的王女士想到自己曾买过几份保险,便拨打了理赔报案电话。保险公司接到电话后,立即进行核实处理。王女士的病理诊断符合重大疾病保险条款约定的重大疾病保险责任,在理赔资料齐全的当日,保险公司即向王女士给付重大疾病保险金86万余元,极大地缓解了王女士的就医压力,给予王女士与病魔斗争的信心。

启示:虽然我们无法预测疾病的发生,但却可以在疾病来袭前进行防御。重疾险的保险责任丰富,能够提供较为全面的重大疾病保障,帮助被保险人抵御“因病返贫”的风险,是对基本医疗保险的重要补充,在帮助患者获得更好治疗的同时,还能为病后生活提供保障。让我们做好风险规划,拥有充足保障,在人生风雨来临时,让保险成为我们的坚实后盾!

案例6

2023年,F女士在医院做检查时,被诊断为肺癌,在这个谈癌色变的年代,F女士是不幸的,但在如今医疗水平提升,保险服务越来越健全的年代,F女士又是幸运的。F女士肺部恶性肿瘤属于早期发现,治疗及时,并且F女士在保险公司为自己投保了一份康惠保重大疾病保险,保额80万元。

经公司审核,F女士符合条款约定的重疾赔付标准,理赔款80万元于申请次日到账。收到理赔款后,F女士对保险公司充满了感激,不止一次说到:购买这份重大疾病保险,是明智的、是幸运的,并对保险公司理赔人员的专业和公司高效理赔服务给予高度评价。

启示:平不肆险,安不忘危。人生的漫漫旅程充满诸多不确定因素,恶性肿瘤属于目前高发的大病,一旦确诊,治疗费用将是一笔巨大的开支,应提前配备足额的保险保障,才能在疾病和意外来临时,给予我们更多抗击风险的勇气与力量。

案例7

2023年03月25日08时14分许,被保险人陈某某驾驶小型轿车沿曹县郑庄街道办事处石佛寺村道路由东向西行驶至石佛寺村东路口处(戴楼一高堤圈),与由北向南行驶王某驾驶的电动三轮车发生交通事故,造成乘车人王某某受伤后抢救无效死亡,两车损坏。

本次事故的形成原因是被保险人陈某某驾驶机动车通过交叉路口未让右方道路的来车先行。被保险人负事故全部责任。被保险人在公司投保车损险,三者险200万,车上人员5座各1万,本次事故公司赔偿三者120万元,标的车损3300元,共计1203300元。

启示:通过该案件我们可以学习到应提高交通安全意识。1、普及交通安全知识,通过宣传教育、安全培训等方式,提高公众对交通安全的认知和理解,增强安全意识;2、严格遵守交通规则,经过路口减速注意观察路况,不闯红灯,不逆行,不超速行驶等,减少交通事故的发生;3、注意行车安全,保持车距、控制车速、避免疲劳驾驶等,确保行车过程中的安全。其次在理赔过程中,我们应当与被保险人进行充分的沟通和交流,以了解事故的详细情况和受损财产的价值,在法律规定时间内进行合理赔付,以避免给客户带来不必要的经济损失和信任危机,同时给三者的损失予以补偿,使三者及家属的心理得到安慰。

案例8

2023年6月23日,某公司承保2吨以下仓栅车在商丘行驶时于两行人发生交通事故,事故造成三者两人死亡,经商丘交警队对事故调查后,认定公司承保车辆负该事故主要责任,两死者分别为56周岁及1周岁,系祖孙关系,经案件调解,公司车辆负主要责任,77%比例调解赔偿,共计赔偿死者家属168.5万元。

启示:高保额三者的重要性,目前建议三者保额提高至300万,尤其是营运车目前三者保额基本为100万,无法保障受害方的损失得到补偿。

案例9

曹县某工艺品有限公司于2022年5月23日发生重大火灾事故,直接经济损失达到400多万元,接到报案后公司立刻成立了理赔专案组,进驻企业协助并开展施救及理赔工作。查勘现场过火情况并拍照,并对厂房、设备、存货的损失进行清点,后该案件委托司法鉴定机构对损失做了鉴定,双方最终达成赔偿,一次性赔付3895000元,得到企业一致好评。

启示:重灾面前,保险公司反应快,服务好,有担当。同时还为客户提供风险减量服务,帮助客户排查风险,为更多客户提供贴心、专业的保险服务。

案例10

2023年6月24日,保险公司承保的的郓城县某运输公司的城市公交行驶中,与一电动车相撞,致一人受伤,抢救无效死亡,保险公司接到报案后,成立案件处理小组,由中支负责人牵头,结合交警,运输公司安全保险科,积极沟通死者方,安抚死者家人,第一时间上报省公司,开通绿色通道,在交警出具事故责任认定书后,根据相关材料约定,保险公司在7月中旬与死者家人达成一致,赔偿70万元,得到运输公司及交警部门的好评,缓解了合作方的压力。

启示:发生重大案件时,必须第一时间响应,结合上级领导与相关部门积极沟通,了解案件的第一手资料,获得案件最真实的情况,对后续赔付,缩短时间,让受害方感受到各方的温暖,保险公司的价值所在,社会责任得到各方的认可。

