

积极理赔 让客户更安心

一、案件简介

被保险人杨某在我司投保了个人人身意外伤害保险，2022年7月20日我司接到报案，2022年7月19日被保险人驾驶车辆过程中不慎撞到路边护栏，导致身体多器官受损。

我司接到报案后，随即安排工作人员到达现场，并走访当地交警，伤者所在医院，综合判定此案件属于保险责任。通过探视得知，伤者伤情严重，主要涉及肢体多发骨折和腹部多脏器损伤等。入院后医院即下达病危通知书。

我司查勘员了解此案件后，多次去医院探望，与主治医生沟通。住院两个月内被保险人共进行了包含肝脏切除等8次手术，期间曾出现多器官衰竭，生命垂危。患者医药费花费高达40余万元。为解决客户对费用的后顾之忧，理赔人员积极与被保险人家属沟通，公司启动沟通协调机制，及时开辟绿色通道，减免部分理赔手续，协定医疗费和伤残费用，并迅速支付到位。结案后，被保险人为我司赠送锦旗，用“雪中送炭暖人心 积极效率送真情”的服务评价表达对我司理赔服务的认可。

二、案例评析

“想人之所想，急人之所需”，多站在客户的立场思考问题，能迅速扫除一切沟通障碍。通过此案件我司不仅积极主动解决客户需求，为被保险人后续治疗提供保险保障，更体现保险的价值所在，更能体现保险意义。

三、案例来源

本案例由黄河财险北京分公司提供。