

# 积极主动 让客户更温暖

## 一、案件简介

被保险人刘某在我司投保了个人人身意外伤害保险。2023年6月20日，我司接到报案称，刘某由于家中煤气罐爆炸导致全身烧伤，在某中心医院住院治疗。我司接报案后，第一时间联系到家属，初步了解事故经过及被保险人伤情。经了解，伤者刘某仍在无菌房，暂无法探视，随后我司安排专人定期同家属联系，及时跟进伤者治疗及恢复情况。

2023年11月23日，伤者刘某出院。考虑到治疗费用巨大，且案件事实清楚，经与客户协商，我司减免了第三方机构评残手续，按照伤情核定评残系数，从快推进理赔，很快将残疾赔偿金20万元及医药费3万元（保单限额）支付给了伤者，及时缓解了被保险人的经济压力。

## 二、案例评析

“忧人所忧，急人所急”，是我司在理赔客服工作中一贯秉持的服务理念。这起案件不仅体现了保险作为社会稳定器的作用，更体现了保险公司的人文关怀、以客户为中心的服务理念。

## 三、案例来源

本案例由黄河财险北京分公司提供。

# 换位思考 积极作为

## 一、案件简介

某建工集团在我司投保了建设工程团体人身意外险，2022年12月29日，我司接到报案称，被保险人刘某在项目工地拆除模板时不慎摔伤，导致脚部骨折。

接到报案后，我司立即派员赶赴施工现场，经询问事故经过确认，此次事故属于保险责任。随后在伤者所在医院探视时了解到，伤者伤情严重，脚部跟骨骨折合并术后感染，前后经过两次手术治疗，因恢复不佳，被保险人情绪波动较大。我司查勘员及时进行安抚，请被保险人积极接受医院治疗，并于随后加强协调沟通，推动15万元保险金快速赔付到位。结案后，投保人及被保险人均表达了对我司理赔服务的认可，称我司切实解决了投保人的困难，并及时为被保险人缓解了经济压力。

## 二、案例评析

“用心承诺，用爱负责”，多站在客户的立场思考问题，才能取得客户的信任和支持。通过此案件我司不仅积极为被保险人排忧解难减轻经济负担，更充分体现了保险的社会价值。

## 三、案例来源

本案例由黄河财险石家庄中支提供。