

# 案例：积极主动 让客户更温暖

## 一、案件简介

某交通工程公司在我司投保了团体人身意外伤害险，2024年9月9日，我司接到报案，被保险人杨某因发生交通事故不幸身故。接到报案后，经我司复勘事故现场和走访调查了解，被保险人杨某在骑行电动车过程中不慎撞到路灯摔倒导致头部严重受伤，经送医抢救无效死亡。考虑到杨某家人正经历丧亲之痛，不了解保险理赔流程和手续，我司理赔人员积极指导和帮助处理案件，多次上门帮助家属收集整理理赔资料，并开通理赔绿色通道，加快结案速度，在我司不懈努力下，最终与家属顺利签署赔付协议，一次性支付理赔款 95 万元结案。

## 二、案例评析

意外骤至，家属不仅要承受失去亲人的精神重创，还要面临诸多现实难题，身心俱疲。在此艰难时刻，我司秉持快速响应、专业审核的一站式服务理念，充分彰显了理赔团队的专业素养、耐心坚守与人文关怀。在竞争激烈的市场环境下，唯有以客户为中心，提供高效、贴心的理赔服务，才能赢得客户的深度信赖，夯实企业发展根基，实现可持续发展。

## 三、案例来源

本案例由黄河财险甘肃省兰州中支提供。

# 案例：以心相伴，责任在肩

## 一、案件简介

某劳务公司在我司投保了建设工程团体人身意外险，2024年4月24日，我司接到报案，被保险人王某在工地清理工具时摔倒，头部大出血，紧急送医后诊断为左侧额顶部创伤性脑内血肿、开放性颅脑损伤重型。

我司迅速派查勘员前往现场，经询问工友、核实事故情况，确认事故属于保险责任。王某伤情严重，出院后我司多次联系家属并探访，跟进治疗恢复情况。因王某一直处于植物人状态，我司予以免鉴定快速理赔，赔偿标准为一级伤残，支付被保险人45万元。结案后，劳务公司负责人以及王某家属对我司高效、暖心的理赔服务赞不绝口。

## 二、案例评析

“以心相伴，责任在肩”是服务信念。此案中，我们站在客户角度，迅速响应、积极查勘，通过免残疾鉴定的方式快速理赔，服务效率赢得了客户的称赞。

## 三、案例来源

本案例由黄河财险北京分公司提供。

# 案例：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，2023年10月17日，我司接到报案，被保险人唐某在项目工地干活时不慎被砂浆罐伤到左手，导致左手毁损伤伴脱套、手部多处骨折。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，左手背大面积脱套伤，重度污染，肌腱大面积挫伤，紧急行骨折复位手术、肌腱重建修复术指掌关节脱位复位内固定术，后又行游离植皮术，因损伤严重，恢复时间较长，伤者诉求较高。经我司多次调解沟通伤者鉴定为九级伤残，我司迅速核定损失并支付结案，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心支公司提供。