

案例 1：突发疾病致身故 快速理赔暖人心

一、案例材料

樊某在黄河财险甘肃省分公司（以下简称“我公司”）投保借款人意外伤害保险及附加疾病身故或全残保险。2025年9月9日，被保险人在工作期间突感身体不适，随即前往医院检查，被诊断为高山病、凝血功能障碍、多脏器衰竭等严重病症，于2025年9月12日抢救无效死亡，医院出具的《死亡证明》显示直接病因为“未特指的败血症”。

接到报案后，我公司立即启动应急响应机制，主动介入案件处理，迅速联系家属安抚情绪，同步开展事故调查，走访被保险人生前居住地及工作场所，全面核实事故经过与身体状况。经调查，被保险人生前身体状况良好，无既往住院及相关病史记录，本次身故属于突发急性病，符合附加疾病身故保险责任范畴，无责任免除情形。

我公司立即开通理赔绿色通道，主动协助家属整理病历、死亡证明、户籍注销证明等理赔材料，全程提供专业指导与便捷服务，在收齐完整材料后，于3个工作日内完成26万元保险金赔付，款项专项用于清偿被保险人未结清银行贷款，切实化解了家属债务压力，本次高效、暖心的理赔服务获得家属认可，家属特赠送锦旗致谢。

二、案例评析

被保险人突发疾病身故后，我公司快速启动应急响应，

主动上门安抚家属、协助收集理赔材料，通过实地走访核定保险责任，开通理赔绿色通道，积极完成赔付，以专业、暖心、快捷的服务为客户家庭化解债务压力，发挥了保险经济减震器、社会稳定器作用，践行了以客户为中心的服务理念与金融保险行业社会责任。

三、案例来源

本案例由黄河财险甘肃省分公司提供。

案例 2：主动服务暖人心 快速理赔践初心

一、案件简介

某建筑公司在黄河财险北京分公司（以下简称“我公司”）投保了团体人身意外伤害保险及附加意外伤害医疗保险。

2025 年 10 月 21 日，我公司接到报案，被保险人刘某在施工现场开展管道铺设作业过程中，被滑落重物砸伤右腿，事故发生后紧急送医救治，经诊断为右胫腓骨开放性粉碎性骨折，术后需长期康复治疗，生活无法自理，家庭经济来源中断。

接到报案后，我公司立即启动理赔应急服务机制，查勘人员当日赶赴事故现场及医疗机构，通过询问现场工友、核查事故经过、调取医疗诊断资料等方式，全面核实事故信息，确认本次事故属于团体人身意外伤害保险及附加意外伤害医疗保险责任范围。

鉴于被保险人刘某术后康复周期长、家庭经济压力大，我公司开通伤残免鉴定快速理赔绿色通道，结合临床诊断报告、康复评估意见等材料，按照保险条款的评残标准，经与被保险人及家属沟通确认，评估认定伤残等级为七级，并在 3 个工作日内将赔款足额支付到位，累计赔付保险金 38 万元，切实缓解了被保险人家庭经济困难，也获得投保单位及被保险人家属认可。

二、案件评析

本案我公司以客户需求为核心，快速响应、主动查勘、简化流程，通过伤残免鉴定快速理赔机制，提升了理赔效率，化解了被保险人家庭经济困境，积极践行了保险保障初心与社会责任，彰显了保险风险保障功能与有温度的金融服务担当。

三、案例来源

本案例由黄河财险北京分公司提供。

案例3：换位思考优服务 应赔尽赔守承诺

一、案件详情

某建筑公司在黄河财险石家庄中心支公司（以下简称“我公司”）投保建设工程团体人身意外伤害保险。

2024年9月18日，我公司接到报案，被保险人国某在项目工地作业时，不慎被重物砸伤手腕，伤情严重，经医院诊断为左手神经动脉损伤、左侧尺桡骨开放性骨折，需立即手术治疗。

接到报案后，我公司立即启动快速理赔响应机制，理赔人员即刻赶赴施工现场，细致核查事故经过、固定相关证据，确认本次事故属于保险责任范围。随后专程前往医院探视伤者，详细了解伤情与治疗方案，耐心安抚伤者及家属情绪，传递公司关怀与保障承诺。

考虑到伤者伤情重、手术复杂、恢复周期长，我公司安排专人全程跟踪服务，做到事前主动沟通、事中贴心陪伴、术后及时回访，全程协助处理治疗、鉴定、理赔等各项事宜。针对伤者及家属提出的合理诉求，耐心沟通解释，积极引导并全程协助准备材料、申请伤残鉴定，经权威机构评定，国某伤情构成十级伤残。

我公司本着以客户为中心的原则，能赔快赔、应赔尽赔，简化申请材料、优化审核流程，从资料收集、责任核定到赔款支付全环节提速办理，高效完成理赔款足额支付，切实缓解伤者家庭经济压力，帮助其安心治疗、顺利康复，以专业

高效服务赢得客户高度认可。

二、案例评析

本案我公司积极践行以客户为中心的原则，坚持换位思考、主动作为，既快速兑现保险保障，又传递人文关怀。通过快速响应、全程跟进、协助鉴定、高效赔付，切实为被保险人排忧解难，有效减轻经济与精神负担，助力建筑施工企业稳定经营、守护务工人员平安健康，彰显了社会责任与担当。

三、案例来源

黄河财险石家庄中心支公司。