

## 山东分公司 89 万余元小额信贷意外伤害保险赔案

投保被保险人付先生 2017 年 12 月 28 日在国华人寿保险股份有限公司合作网点山东省平阴县农村信用合作联社投保了两份我司《国华小额信贷意外伤害保险》，保额分别为 90 万、59.9 万元，合同生效日期 2017 年 12 月 28 日。

2018 年 8 月 22 日，我司接到被保险人妻子付女士报案：被保险人付先生于 2018 年 7 月 15 日在付氏飞轮厂巡场时被铁水烫伤，送至山东大学附属医院济南中心医院住院抢救。

接到报案后，我司理赔人员第一时间启动绿色通道理赔服务，组织专人前往医院慰问家属告知索赔准备资料及注意事项，同时了解被保险人抢救情况和出险经过，此次事故经过如下：被保险人付先生 2018 年 7 月 15 日凌晨两时许，在付氏飞轮厂进行安全巡查时不慎被铁水烫伤，烫伤的还有两位工人，发生事故后家属第一时间拨打 120 至平阴县中医医院就诊，给予凉水冲洗后，转院至山东大学附属医院济南中心医院，送至山东大学附属医院济南中心医院时被保险人全身多处铁水烫伤面积预估达到 50%以上。由于本案为意外事故导致，涉案金额较大，在总公司的及时指导和分公司迅速开展事故相关情况多项核实措施的协作下，核实确认客户本次意外事故导致身体烧烫伤面积经鉴定为五级伤残，符合合同约定的赔付条件，我司在收齐客户提交的所有理赔资料 2 日内结案并将理赔款 89 万余元转入信用社。我司的赔款替客户偿还贷款后，客户非常激动，一直不停地表达对国华人寿

的感谢，称赞国华人寿是一家有社会责任感、讲诚信的企业。客户同时感慨到，我们的理赔款大大的解决了他的燃眉之急，此次意外伤害事故赔款缓解了其至少 60%的还贷压力，使其避免了在花费巨额医疗费用的同时，还要继续承担偿还信用社的巨额贷款的经济压力，因此他可以安心的接受后续治疗。

#### 案例特色：

本案是我司 2019 年度初第一笔小额信贷意外伤害保险高额赔款，我司接到报案后，总、分公司领导均高度重视，本着“以人为本、勇于担当”的社会责任意识，要求分公司理赔调查人员直接与客户家属及信用社直接对接，理赔调查人员多次前往医院慰问客户、联系司法鉴定机构上门服务，协调信用社提供案件资料，也充分展现了国华人寿秉承“关爱零距离 服务无止境”的服务理念。客户不仅仅感谢公司及时赔付缓解其巨大经济压力，对公司理赔人员在协助理赔过程中展现的优质理赔服务让其倍感温暖表示称赞，同时对我司送上一面鲜艳的锦旗，表达其深深的谢意。

该赔案系我司团险渠道小额信贷保险理赔案件，其保障范围是为银行、农信社等金融机构贷款客户提供意外伤残及意外身故保障，在贷款客户出险时，可以有效的为信用社规避信贷风险，同时缓解或彻底解决出险客户家庭的还贷压力，属于同时为信贷双方提供风险保障的保险产品。本案国华人寿接到报案后，总、分联动共同协作迅速提升赔案处理效率。此笔赔款将银行及客户所遭遇的风险彻底的化解于无形之中，有效的避免了客户在遭受身体伤痛的同时，还要继续承担偿还银

行高额贷款的的巨大压力，为饱受困苦的客户带来新的曙光。

公司始终将为客户提供优质理赔服务放在第一位，积极拓宽理赔绿色通道，致力为客户带来最佳理赔服务体验。下一步，我司继续以注重理赔服务时效为基础，提高理赔服务质量为重点，力争为客户提供多渠道、全方位、差异化的优质服务。



此赔案被中国银行保险报评选为“2019-2020 年度影响力赔案

