

“一诺千金 国华大爱”

——国华湖北银保产品 48 万元余理赔金给付纪实

被保险人石先生 2018 年 01 月 01 日在国华人寿保险股份有限公司合作网点中国邮政储蓄银行武汉邮政江夏区公司豹澥营业所投保了我司《国华创富人生 2 号两全保险（万能型）（2017）》，保费 30 万，合同生效日期 2018 年 01 月 02 日，该保险产品条款约定：被保险人于本合同生效日起 180 日后因非意外伤害事故导致身故，我们按被保险人身故时本合同项下保单账户价值的 160% 给付身故保险金。

2018 年 10 月 13 日我司接到被保险人女儿石女士报案：被保险人石先生于 2018 年 10 月 01 日上午 10 时许突发意识丧失，送往武汉同济医院抢救无效于 2018 年 10 月 03 日下午 17 时许身故且遗体于 2018 年 10 月 05 日火化。

家属在整理遗物后发现被保险人石先生保单后，咨询了当时办理保险的银行网点后随即向我司报案。在接到客户出险报案后，国华人寿第一时间向总公司报备同时启动“重大案件理赔处理”应急机制，成立专案处理小组。一方面迅速与客户取得联系，安排专属人员上门慰问详细告知家属索赔准备资料及注意事项；另一方面安排理赔人员立开展案件被保人救治情况等核实工作。经过核实出险事故情况了解到此次出险经过如下：被保人石先生正值“十一国庆节假日”在家休息，早上准备丰盛可口的饭菜来接待自己的家属及亲戚。大约 10 时许石先生突然倒在沙发旁的地上，其家人立即将石先生扶起躺在沙发上后喊

来 120 救护车送往武汉同济医院光谷院区抢救。入院后医生经过 CT 检查,发现双侧基底节区及左侧丘脑脑出血,并破入脑室,脑室积血;蛛网膜下腔出血。医院行脱水,护脑,升压,保护脏器功能,营养及对症支持治疗,后石先生于 2018 年 10 月 03 日下午 17 点许不幸身故。我司充分了解事故情况后,在家属 2019 年 11 月 5 提交理赔申请资料当天成结案,并于当天支付 48 万余元的保险金给付给受益人。家属在收到理赔款时,第一时间联系公司理赔人员,感叹以为这个产品是银行理财产品,退还本金加利息即可,没有想到国华人寿严格按照合同约定履行了相关责任,按照合同账户价值的 1.6 倍进行赔付,着实超出自己的预期。感谢国华人寿重承诺守信用,家属表示一定要让更多的人知道国华人寿,让更多的人知道保险的好处,保险不仅能理财还能同时给我们提供有效的风险保障,随即向我司工作人员赠送一面鲜艳的锦旗,以表达其对我司对客户重信守诺、优质服务的特别感激。

我们在感叹疾病的突然、生命的脆弱同时,也为国华人寿保险能给家属带来生活的部分保障感到一丝欣慰,我们也将继续坚持“关爱零距离、服务无止境”的服务宗旨,为我们的客户提供有力保障。

案例特色

本案是我司 2018 年银保渠道一笔高额赔款,我司进行如下特色工作:

- 1、坚持“快速响应、主动服务”的服务理念。报案后,立即联系报案家属,了解案情,详尽告知理赔申请所需资料,及时预约客户协助处

理理赔事宜。

2、坚持重信守诺的合同精神导向，不拖赔，不惜赔。客户出险后，准确及时认定保险事故。

3、高效理赔是我司的理赔服务宗旨，对于符合保险责任的赔案，我司全力以赴提升各个环节的理赔效率，让客户切实感受到理赔的速度，对公司优质理赔服务备受称赞。

随着人均收入的提高，客户选择理财的方式多种多样，不少客户会选择银行代理的保险产品，一方面提供资金的投资理财的功能，另外一方面为客户提供人身风险保障功能。本案中石先生选择了此款保险产品，遇到突发疾病经医院治疗无效后身故，得到保险公司身故风险保障赔付，确为此类产品的双重保障功能的体现。

风险面前人人平等，经济能力宽裕的客户更该匹配与自身经济实力相符的充足保障，在风险来临时才能最大限度发挥保险的保障功能。月有阴晴圆缺，人有旦夕祸福，这是谁也无法控制的，保险正是意外来临时能够提供保障的有力后盾，为千千万万的家庭提供经济支撑和精神慰藉。国华人寿践行保障承诺，积极履行合同责任，让更多的客户认识到保险的意义。

