

## **保险：信任为先 服务：责任在肩**

### **——湖北分公司主动理赔服务获好评**

今年9月，按照总公司统一部署，开展了一年一度的生存给付调查工作，湖北分公司共计56位客户需要进行一一生存核实，对尚在生存状态的客户支付生存金。整体调查工作分布地域广、难度高、时间紧，其中一位熊女士，因多次拨打电话无法联系，户籍异常，为此针对该客户制定了专项生存调查计划。

调查服务人员乘坐公共交通耗约3小时前往客户居住的村庄，在当地镇派出所户籍室了解到熊女士2020年已死亡并注销户籍，明确客户已经身故，将终止发放生存金。但调查服务人员也是理赔人员，客户的身故意味着可以进入理赔程序支付身故赔款，生存调查的结束就是理赔工作的开始。经一小时余的步行找到了熊女士所在的村委会，与村委会主任交流后前往熊女士家，但熊女士家门窗紧闭，无人居住，当地村民告知熊女士子女均不在村里生活，提供了熊女士的家属刘先生的电话。经过多次寻找终于在村委会面见了刘先生，工作人员全程协助刘先生办理理赔手续，简化管理申请资料。

返程后第二天一早就完成理赔结案，并在当天给付保险金2.5万元。刘先生收到保险金后表示，自己的母亲突发脑梗死丧失意识后离世，家属均不知道此份保险，贵司在多次电话无法联系的情况下，仍主动服务，不遗余力的前往派出所、村委会、居住地等多处去积极主动赔付，快速服务，对国华人寿的理赔服务深受感动，祝愿公司蓬勃发展、蒸蒸日上。我司的理赔服务也获得了当地街道办、派出所工作人员的

一致好评，我们也对街道和派出所的大力支持表示了感谢。

湖北分公司运营人员将继续秉承“文化引领 价值驱动”的指导思想，不断落实“信任、责任、精益、价值”的经营理念，为客户提供贴心热诚、快速准确的各项服务。

