

中国人寿发布十大寿险典型理赔案例

保险业的“初心”和“使命”是有效发挥风险管理和保障功能,而其核心体现之一就是理赔服务。

作为金融央企,中国人寿始终心怀“国之大者”,坚持保险为民,全力提升客户的理赔服务体验。在前端,推出APP、微信小程序、95519联络中心、柜面等多元化理赔申请渠道,聚焦“医疗+保险+互联网”场景,实现社保、医院和第三方数据直联,开展理赔直付服务;在

后端,应用数字技术,构建智能初审和四层智能理算模型,实现全行业规模领先的医疗责任理赔案件的全流程智能化作业,让理赔服务更快捷。创新推出“确诊即可赔”的“重疾一日赔”服务,“专人上门、全程协助”的“上门赔”服务,以及“客户至上”的“突发事件特快赔”服务,让理赔感知更暖心。

下面通过十个寿险典型理赔案例,一起领略中国人寿“快捷、温暖”理赔服务。

案例一 58次赔付 抗癌路上的守护

彭女士不幸确诊乳腺癌,每半个月上万元的医疗费让她和家人压力倍增。彭女士于2017年投保国寿康悦系列百万医疗保险。联系中国人寿保单销售人员后,保单销售人员随即主动上门为彭女士办理理赔,保险金当日就打到彭女士的账户。随后,彭女士每一次住院治疗都有保险“陪伴”。三年多时间里,中国人寿寿险公司累计赔付58次、近91万元。

案例启示

经统计,2022年中国人寿百万医疗保险人均保费683元,人均理赔金额21877元。百万医疗保险用相对较低的花费,换来责任覆盖广、保险金额较高的保障,为患病客户就医提供更多呵护。

案例二 百万赔款 为花季少女遮风挡雨

正值花季的范同学不幸确诊白血病,范爸爸想起2015年起为孩子投保了国寿少儿国寿福终身寿险(至尊版)、国寿如E康悦百万医疗保险(A款)等多份保险,于是向中国人寿咨询理赔事宜。接到客户报案后,理赔服务人员协助其线上提交理赔申请,并快速给付重大疾病保险金35万元和医疗费用保险金7.6万元。自范同学确诊白血病后,中国人寿寿险公司共为其提供理赔服务13次,赔付医疗费用保险金超260万元,为其后续治疗提供有力保障。

案例启示

根据中国精算师协会2020年12月底发布的《国民防范重大疾病健康教育读本》中的数据,我国癌症平均治疗费用在22万元-80万元之间,居重大疾病治疗费

用前列。在高额治疗费用面前,会有部分患者因付不起医疗费而放弃或者消极治疗。国寿康悦系列百万医疗保险产品可为客户提供医疗保障,成为客户抵抗病魔的坚强后盾。

案例三 重疾理赔 助家庭渡过难关

鲍先生不幸确诊肺癌。收到鲍先生理赔申请后,中国人寿寿险公司快速确认客户投保了国寿康恒重大疾病保险、康宁终身保险等多份保险产品,并及时赔付保险金330万元。

案例启示

根据国家癌症中心权威发布的《2022年全国癌症报告》,在406万癌症新发病例中,肺癌有近83万例,高达20%,是发病率最高的癌症。保险无法阻挡疾病到来,但可以治疗提供有力保障,帮助家庭渡过难关。

案例四 意外理赔 抵御未知风险

李先生不幸被超速行驶的小轿车撞倒后不治身故。李先生妻子向中国人寿寿险公司提交理赔申请。经确认,李先生投保了国寿福禄双喜两全保险(分红型)等多份两全保险。保单服务人员随即主动上门提供理赔服务,并快速给付李先生身故保险金。

案例启示

根据中国人寿相关统计,车祸是各年龄段高发的意外事故,18岁以下高发溺水事故,60岁以上高发摔伤事故。在人生的各个阶段,合理配置意外伤害保险产品,为自己和家人健全保障网,更好抵御未知风险。

案例五 伤残理赔 守护未来人生路

冯先生在工作期间不慎摔落受伤,工伤鉴定为一级伤残,生活无法自理。冯先生之前的工作单位为其投保了国寿绿洲系列团体意外伤害保险。接到客户报案后,中国人寿寿险公司快速完成案件处理,给付伤残和医疗保险金共130万元。

案例启示

意外发生概率虽小,但却无处不在,千万不要忽视一份保费不高的意外伤害保险。一旦出险,保险将为后续治疗、生活提供保障。

案例六 救人溺亡 让爱继续传承

王先生为救坠落污水井的工人挺身而出,不幸中毒溺亡。生前,王先生所在单位为他投保了中国人寿团体意外伤害保险。收到王先生家人理赔申请后,中国人寿寿险公司理赔服务人员主动协助王先生家属准备资料,并快速给付身故保险金。

案例启示

榜样引领时代,使命呼唤担当。中国人寿为见义勇为的王先生及时理赔,抚慰其家人失去至亲的悲痛,也为他们后来的生活送去王先生绵绵不断的爱。

案例七 CAR-T理赔 120万元抗癌特效药获赔付

闫先生为自己投保了国寿康悦系列百万医疗保险。前段时间,闫先生确诊淋巴瘤。经历多次效果不理想的治疗后,在医生建议下,闫先生接受CAR-T治疗。接到闫先生的报案后,中国人寿寿险公司理赔服务人员快速响应,积极开展理赔服务,

将涵盖单次高达121万元的CAR-T治疗费用,合计近140万元的保险金快速打到闫先生账户。

案例启示

CAR-T疗法是目前抗肿瘤治疗的先进技术,是精准医疗时代的新型精准靶向疗法,能够精准识别并消灭肿瘤细胞,也让无数被癌症折磨的患者看到希望。截至目前,中国人寿已完成多例CAR-T疗法的理赔案件,为客户缓解了治疗费用压力。

案例八 特药险理赔 重燃治疗希望

谭女士确诊白血病后,高额医疗费用使得家中积蓄所剩无几,偶然想起3年前开始在中国人寿投保国寿康悦系列百万医疗保险、国寿药无忧特定药品医疗保险等多份保险,于是提交了理赔申请。中国人寿寿险公司理赔服务人员主动上门探望并快速进行赔案处理,累计为谭女士赔付保险金达105万元。其中,赔付特药险保险金超82万元。

案例启示

国寿药无忧特定药品医疗保险等特药险产品为广大癌症患者解决疗效好、费用贵的特定药品想用又不敢用的难题。自产品上线以来,受到客户的欢迎和好评。经济上的支持让客户对后续治疗重燃希望。

案例九 获赔后为家人投保 从容应对人生风险

魏女士先后为自己投保了国寿康宁终身重大疾病保险、国寿附加国寿福提前给付重大疾病保险(臻享版)等多份保险。魏女士不幸确诊乳腺癌后,向中国人寿寿险公司提交理赔申请。理赔服务人员主动上门为魏女士提供理赔服务,收齐资料当天

就给付重大疾病保险金92.5万元。获赔后,魏女士陆续为子女投保国寿如E康悦质子重离子医疗保险(优享版)、国寿如E康悦百万医疗保险(A款),合计保险金额255万元。同时,魏女士为丈夫投保国寿百万如意行两全保险(盛典版),保险金额10万元。

案例启示

通过保险理赔,让更多人亲身体会了保险的重要意义,为家人重新构建更加完善的风险保障计划,从容应对人生风险。

案例十 优化服务举措 让客户多一份保障

刘先生因家庭经济紧张申请退保。中国人寿寿险公司保单服务人员耐心讲解和劝说无效,刘先生仍坚持退保。保单服务人员受理退保申请后,经刘先生同意,在系统提交了3天退保冷静期处理。当晚,刘先生深思熟虑,认为留下这份保险对保障家庭生活具有重要意义,于是及时撤销了退保申请。同年,刘先生不幸意外身故。收到刘先生家属理赔申请后,中国人寿寿险公司理赔服务人员主动协助收集整理理赔资料,并于次日将刘先生身故保险金支付到其家人账户。

案例启示

一本薄薄的保险合同,是客户对家人深深的爱与责任。“退保冷静期”是中国人寿在现行法律框架下,为有退保意向的客户提供的一项理性考虑、科学选择的服务。自上线以来,累计超3万份保单在退保冷静期后,客户选择了延续保障。

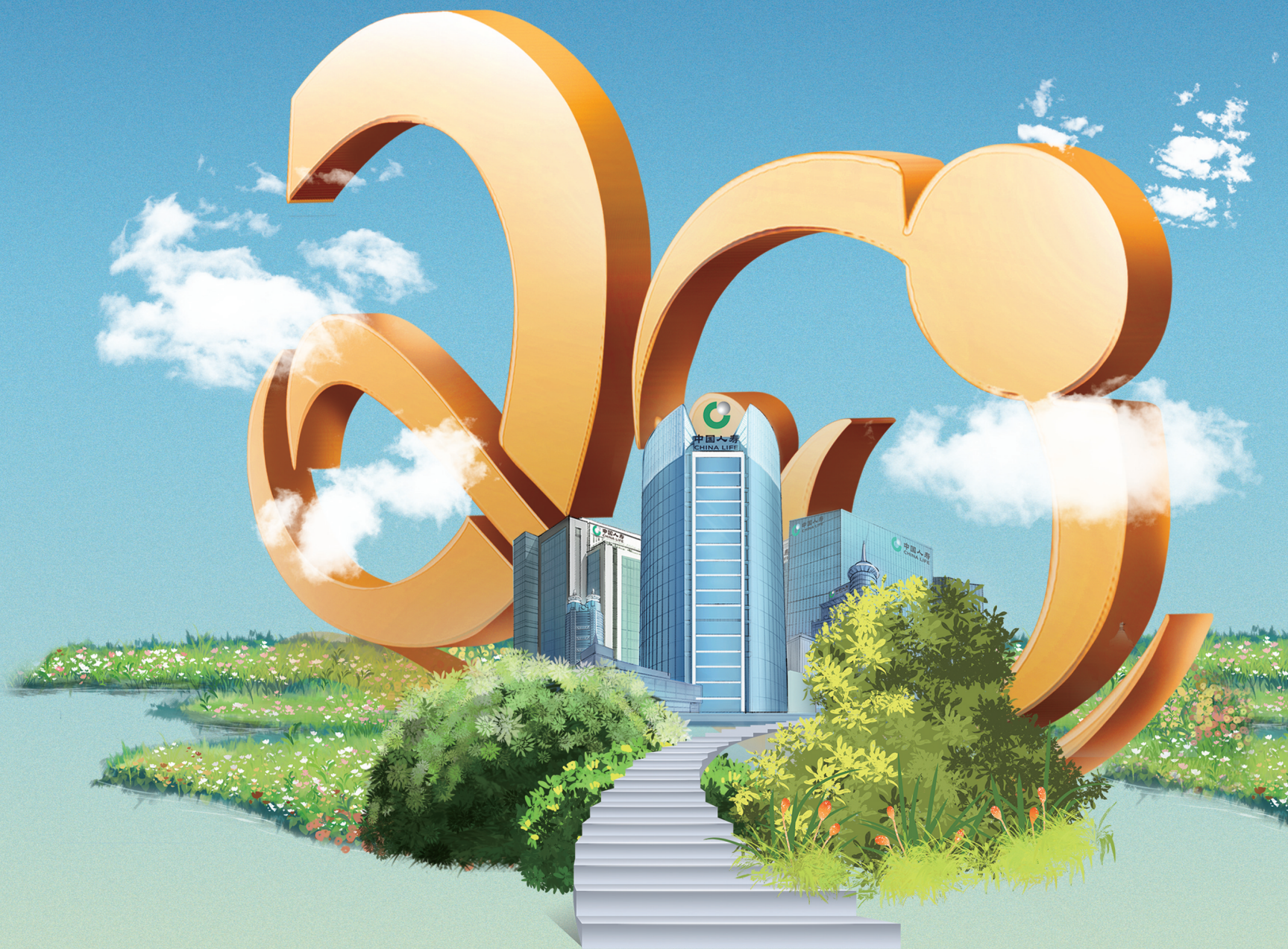
中国人寿将以不断优化的服务举措,致力为客户提供更加简捷、品质、温暖的服务体验,让保险力量为奋斗的你加油。



同心二十载
服务永相伴

中国人寿河北省分公司客户服务季活动

活动时间: 2023年8月1日-9月30日



值此中国人寿保险股份有限公司上市20周年之际,中国人寿河北省分公司正式启动“同心二十载,服务永相伴”活动,为客户开展保单服务,并组织开展“相伴二十年,服务明星奖”评选,期待您的支持与参与。