

# 暖心服务 “德行天下”

## 一、2024 年度个人意外险业务典型理赔案例

2024 年 10 月 28 日，我公司接到陈女士关于其儿子（被保险人）黄某学生幼儿平安保险出险的报案，称其儿子黄某因患鼻腔息肉于 2024 年 9 月 10 日在沈阳医大二院盛京医院耳鼻喉进行治疗。

我公司在接到报案后，安排工作人员第一时间积极指引、协助客户收集理赔资料进行理赔。在理赔过程中，我公司发现客户投保时提供的被保险人名字有误，导致保单所载被保险人姓名存在同音字笔误，在与前端业务人员快速核实情况后，及时通知承保部门进行批改更正被保险人信息，并确认了保险责任。客户一直担心因为保单所载被保险人姓名有误会无法理赔，曾多次致电我公司，我公司工作人员耐心解答并安慰客户。客户又因不会打印电子凭证寻求帮助，我公司工作人员热心帮忙打印电子凭证，并快速结案，于 2024 年 11 月 27 日支付了理赔款 5,493.10 元。

此案的热心服务、快速理赔得到了客户的高度赞扬。黄某家长为了表达对于我公司服务的认可，向我公司理赔工作人员献上锦旗。



## 二、2024 年度团体意外险业务典型理赔案例

2024 年 10 月 23 日，我公司接到投保人广州市某某园林绿化有限公司的报案，称其员工于 2024 年 10 月 22 日在工作时候不慎从高处摔落，导致胸部骨折。接到报案后，我公司第一时间做出响应，安排工作人员当日前往现场查勘，详细了解事发经过，并告知后续理赔流程。鉴于伤者肋骨骨折，需要住院治疗，我公司理赔人员在处理赔案期间一直保持向伤者电话慰问，提供治疗方面的指引或协助，并协助收集理赔资料。伤者于 2024 年 10 月 30 日办理出院并回家休养。经过前期的详细指引，伤者在 2024 年 11 月 22 日向我公司提交全部索赔资料，我公司在次日完成赔付保险金 8,500 元至被保险人账户。

该案件自报案到结案 1 个月内完成，并在收集客户理赔资料齐全后仅 1 个工作日内结案并支付理赔款。伤者以及投保人对我的公司的热心、快速理赔服务表示认同，称赞我公司是一家有温度的保险公司，充分体现了我公司“富及民众 德行天下”的公司使命。

富德财产保险股份有限公司

2025 年 4 月 25 日