

暖心服务 “德行天下”

一、2023 年度个人意外险业务典型理赔案例

1. 承保情况

赖 X 先生 2021 年 08 月 26 日为其父亲赖 XX 向我司投保了个人意外险孝心保升级款，本保单项下意外伤害、残疾保险金额为 10 万元/人。

2. 案例简介

2022 年 08 月 18 日，被保险人赖 XX 在走路时不小心摔倒，摔伤头部导致昏迷，不幸成为植物人。我司在 2022 年 08 月 20 日接到报案后，查勘人员第一时间与报案人联系，并前往事故现场进行查勘，协助、指引客户理赔，核实保险责任。

3. 案例评析

接报案后，我司工作人员第一时间联系客户，并于当日前往现场查勘，在核实事故原因后，确认属于保险责任。在了解到伤者赖先生头部受伤严重、需要花费巨额医疗费进行长期治疗时，我司理赔人员向伤者亲属长期保持电话慰问，并提供治疗和理赔指引方面的协助。客户赖 X 先生向我司提出其为父亲在 3 家保险公司分别购买了 3 份保险，但无暇梳理保单。我司工作人员协助客户梳理了保单，并提供额外的理赔指引服务。

伤者赖 XX 先生因在多次转院手术之后依旧没有好转，医生告知醒来的可能性很低，符合评残时间后，赖 XX 先生被评定为一级伤残。我司理赔人员主动协助赖 X 先生收集相关索赔资料。

在我司理赔人员的努力下，经过前期的详细指引，投保人赖 X 先生于 2023 年 11 月 01 日把全部资料收集齐全递交到我司，我司及时将伤残保险金 10 万元赔偿至被保险人账户。

赖 X 先生对我司这一年多以来的跟踪理赔服务表示很认同，体现了富德产险理赔服务温度。此案件的整体理赔服务，让客户非常满意，充分体现了我司“富及民众 德行天下”的公司使命。

二、2023 年度团体意外险业务典型理赔案例

1. 承保情况

浙江昇阳基业建设有限公司于 2021 年 5 月 15 日向我司投保了建筑施工人员团体意外险，意外伤害保险金额 60 万元、意外伤害医疗保险金额 8 万元，意外伤害住院津贴 1.8 万元，附加猝死保险 20 万元。

2. 案例简介

2023 年 11 月 16 日，被保险人李 X 业在施工项目宿舍内死亡。我司在 2023 年 11 月 16 日接到报案，查勘人员第一时间与报案人联系，约定次日到达事故现场，核实保险责任。经核实确认，李 X 业事发时并未受到意外伤害，公安已排除外力致死，经医院出具的死亡医院能证明核实，李 X 业属于猝死，符合保单约定责任。

3. 案例评析

接报案后，我司工作人员及时主动的指导被保险人家属提供相关的理赔材料，因前期被保险人家属过于悲痛，且忙于处理后事，无暇

顾及准备理赔手续，也不知道理赔所需提供材料，我司特安排专人协助、对死者家属专项服务，于 2023 年 11 月 27 日协助死者家属将资料收集完毕。

资料收集齐全的次日，我司将保险赔偿金 20 万元赔付至死者家属账户，从保险事故发生至保险赔款到账共计 12 日。死者家属对我司理赔服务以及处理时效非常满意。富德产险在赔案发生时对被保险人亲属的悉心协助，让被保险人亲属在悲痛中感受到了极大的温暖，充分践行了富德产险“德行天下”的使命。

富德财产保险股份有限公司

2024 年 04 月 25 日