

2022 年度个人意外险业务典型理赔案例

——财信人寿张家界中心支公司：花季少年返乡遭车祸身故

财信人寿快速赔付 136.8 万

一、案件介绍

19 岁的小王（化名），跟随父母在工厂生活，他深知父母赚钱的辛苦，寒假开始后便主动陪同父母在工厂加班，期盼着一家人能尽早回老家过年共享团圆。

2022 年初，小王一家在自驾返乡的途中偶遇大雪，因雪天路滑引起多起连环车祸，小王一家也遭遇严重车祸。当晚 22 时，小王因重度颅脑损伤抢救无效身故。

二、案件处理过程

事故发生后，小王母亲拨通了财信人寿报案电话，原来因小王母亲自身保险意识强，几年前便为家人购置了保险。接到报案后，理赔人员主动联系小王母亲，考虑到本次事故伤亡人员较多，理赔人员第一时间安排人员赶至医院看望客户小王家人，送去关怀与慰问。

经核实，本次事故为因天气恶劣导致的车祸，考虑到家属心情沉痛，理赔人员主动前往相关部门索取事故处理结果。2022 年 2 月，小王父母平安返乡，理赔人员再次联系小王母亲，指导她完成理赔申请。

短时间内，财信人寿做出正常赔付结论，赔付小王母亲身故保险金 136.8 万元。

收到理赔款后，小王母亲向服务人员表达了对财信人寿快速理赔的衷心感谢和高度赞扬。9月，客户小王家属来到财信人寿运营服务柜面，送上“保险在身边，幸福永相伴”的锦旗。

三、案件引发启示

意外和明天谁先到来，不可预期，不能避免，若不想在意外降临后留有遗憾，可以选择用保险来延续爱与责任，稳稳地守护自己和家人！

四、理赔服务特色

（一）暖心探视服务

接到客户报案后，因客户在外地出险，理赔人员第一时间电话慰问，并安排人员赶到医院安抚客户，用服务让客户感受理赔温度。

（二）主动前置调查

因公司在出险地无分支机构，接到报案后，对于需要调查的案件，公司第一时间委托公估公司进行调查，为后续快速理赔争取时间。

五、创新举措介绍

理赔探视服务及时，大额案件赔付高效。

因客户在外地出险，无法立即进行探视，首先电话慰问，并及时安排人员送去公司关怀。同时关注家属后续行程，确保家属能在第一时间申请理赔，快速获得赔付。