

金融教育宣传月

金融为民谱新篇 守护权益防风险



理赔贴心服务 温暖守护特殊客户

—— 中宏保险厦门分公司

生活中充满了措手不及的意外，让人防不胜防。许女士是一名来自四川的普通工人，爱人在工地上班，女儿在老家读中学，日子虽辛苦但很幸福。然而突发的一场意外却让家庭陷入困境。

2022年底在工作中，许女士不小心滑入硫酸池中，体表被严重烧伤，虽然经过了抢救，但还是落下多处伤残。从2022年至2024年，多次住院治疗，给本不宽裕的家庭生活带来不小的压力。许女士爱人通过95383热线联系到厦门分公司理赔服务人员，了解到客户的身体情况后，理赔服务人员迅速驱车赶往漳州，上门帮助客户收集理赔资料，耐心指导填写纸质申请单，公司根据保险合同约定先行赔付了住院补贴费用。因考虑到本次事故可能涉及人身伤残责任，理赔人员与客户充分沟通，告知伤残责任所需的鉴定流程，指导客户寻找漳州当地的鉴定机构，最终帮助客户顺利完成了鉴定。收到鉴定报告后，公司当天即完成伤残保险金的赔付。

收到理赔款后，许女士和其爱人对中宏理赔服务表达了由衷的感谢之情，理赔款虽然有限，却让一个处于困境中的家庭倍感温暖。

中宏保险于2024年推出适老化适残化服务规范，为不方便使用互联网技术服务的老年人、残疾人等特殊客户，保留传统服务方式，提供上门服务，让这些特殊客户不因技术使用障碍而感到服务的距离，未来，中宏保险将会继续以客户为中心，为老年人、残疾人客户提供及时、细致的理赔服务。

过往理赔案例仅供参考，不作为赔付的依据，具体责任以生效的保险合同为准

