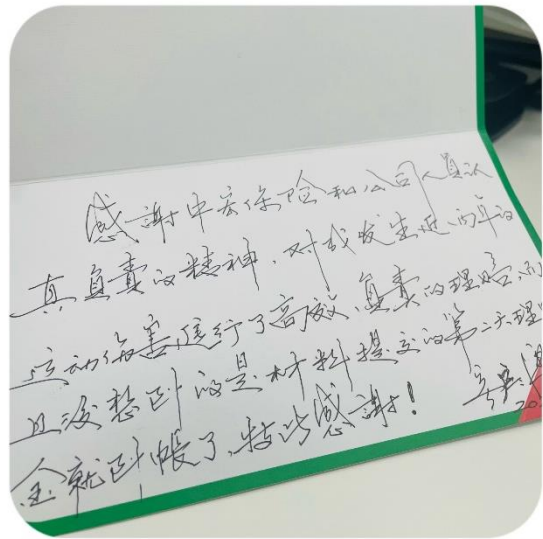


【消保权益在身边】

高效理赔服务收获客户真诚感谢

中宏保险厦门分公司

“感谢中宏保险和公司人员认真负责的精神，对我发生近两年的运动伤害进行了高效、负责的理赔，而且没想到的是提交理赔资料的第二天理赔款就到账了，特此感谢！”2024年7月的一天，公司服务台接待了一大早赶来的李大爷，他非常激动地对柜面人员表达了谢意，并当场亲笔写下一封以上文字的感谢信。



经了解，李大爷在2014年为自己投保了一份重疾保险及住院医疗保障，2022年李大爷不慎发生跟腱断裂紧急入院，因疫情期间医院无床位当时完成日间手术后就离开了，李大爷拥有多张保单，因购买时间较久，对保单责任内容已记不清，故没有提出医疗理赔申请。

近期李大爷在和朋友聊到保险时才想起自己有多份保单，于是李大爷带着各公司所有的保单和治疗时留存的资料到公司咨询，我司客服人员在与李大爷的沟通中了解到当时是在疫情期间特殊原因未能住院满 24 小时，客服人员耐心和他解释合同条款内容，并主动提出为他争取理赔，协助李大爷说明原因，提交理赔申请，同时让营销员帮助李大爷回顾了他在其他公司保单的相关责任，让李大爷对自身的保障有了更全面的了解。

李大爷递交理赔申请后的第二天就收到了理赔款，原本李大爷对保险还持怀疑态度，这次理赔体验改变了他的想法，收到理赔款后他特地来到保险公司柜面写下感谢信，感谢我司的高效理赔和专业服务。

“纸短情长”，李大爷的这封手写感谢信不仅是对公司高效理赔服务的认可，更是对我们每一位员工用心服务的最好证明。我们深知，每一份认可都来之不易，每一份信任都需倍加珍惜。我们将继续秉承“以客为先”的服务理念，致力于为更多客户及家庭提供有温度的专业保险服务，传递保险行业的正能量。