

2015年度

中国人寿

10

大理赔案例

1 复兴空难伤亡重大 国寿赔付温暖人心

2015年2月4日台湾复兴航空一架民航客机从台北飞往金门时发生事故坠毁。航班上共有53名乘客和5名机组人员，其中包括2名儿童。

中国人寿在事故发生后的第一时间启动应急预案，并制定七项服务举措，主动及时开展后续理赔服务工作。同时，厦门国寿还提供车辆支持，协助客户家属办理入台手续。2015年2月12日中国人寿向空难家属王先生给付首笔空难理赔金80万元。截止2015年11月16日此次空难理赔给付工作基本结束，已完成21名身故客户的赔付，共计1346.39万元。

2 东方之星长江沉船 快速理赔彰显专业

2015年6月1日21时32分重庆东方轮船公司所属“东方之星”号客轮由南京开往重庆，当航行至湖北省荆州市监利县大马洲水道时，遇突发罕见的强对流天气带来的强风暴雨袭击导致船只翻沉，造成442人死亡。

中国人寿迅速启动“重大灾情（一类）应急预案”，统一部署、有效分工、多地联动，全面开展理赔服务工作。同时中国人寿拟定十七项理赔服务承诺并向社会公布。前方工作组第一时间赶赴事故现场，并积极主动配合政府和保监部门工作组开展工作，受领接待乘客家属的任务。截止12月14日中国人寿共接到109名客户的理赔申请，均已最快速度完成给付工作，赔付金额546.31万元。

3 上海跨年拥挤踩踏 主动理赔赢得赞誉

2014年12月31日23时35分许上海市黄浦区外滩陈毅广场发生拥挤踩踏事件，导致人员伤亡。面对突发事件，中国人寿总、分公司联动，迅速成立应急工作小组，启动重大突发事件应急预案和绿色通道服务。

上海国寿理赔人员第一时间深入一线，积极与医院、公安和多方沟通，了解情况、核查信息，并公布报案和理赔受理点。在此次事件中，中国人寿共排查到出险客户18人，其中不幸身故16人，受伤2人。2015年1月2日中国人寿向此次踩踏事件中罹难的客户李某给付了意外身故保额80万元，并安排专人上门慰问其家属。这是上海踩踏事故发生以来大陆保险业最早、也是金额最高的一笔赔款。截止12月31日中国人寿已完成赔付保险金183.07万元。

4 阜阳垂钓意外溺亡 巨额保险高额赔付

被保险人邵先生2014年6月30日在安徽阜阳某村的河边钓鱼时不慎掉入河中导致死亡。

中国人寿接到报案后立即处理，经过核实，邵先生于2010年7月13日投保“国寿鸿盈两全保险（分红型）”，基本保额105.9万元。本着“守信用、担风险、重服务、合规范”的宗旨，中国人寿主动服务，将635.4万元保险金送到客户手中，得到客户的肯定。

5 安徽客户患癌病故 国寿赔付慰藉亲人

在中国人寿投保的安徽被保险人张先生，因患直肠癌医治无效不幸于2015年2月26日身故。2015年11月张先生的保险服务人员到安徽国寿的公司服务柜面报案。

公司接到报案后，本着中国人寿为客户带去一丝慰藉的服务理念，主动为客户提供服务，上门收取理赔申请资料。经核实，张先生的母亲于2009年7月4日投保了“国寿美满人生年金保险（分红型）”，基本保额67.55万元。经过立案、调查，认定案件事实清楚，并在最短时间内完成结案，将身故保险金371.53万元转入了法定继承人的帐户。

6 病魔无情夺去生命 巨额保障抚慰家庭

2014年12月17日中国人寿接到报案，2014年12月15日客户张女士在家中感觉胸闷难受，在家中休息一段时间后，难受加重，在去医院抢救的途中因猝死身故。

经过核实，自1998年起张女士自己和家人先后为其投保了“99鸿富终身保险”、“康宁终身保险”、“国寿福禄双喜两全保险（分红型）”、“国寿福禄鑫尊两全保险（分红型）”、“国寿鸿盈两全保险（分红型）”、“国寿鸿鑫两全保险（分红型）”、“国寿美满一生年金保险（分红型）”等计15份保险。

在接到客户报案后，中国人寿组织人员第一时间和客户家属沟通慰问，并主动提供理赔服务，协助客户家属准备理赔材料，在客户家属处理家中事务的同时提前做好相关工作，在材料齐备后提出理赔申请并及时上报，快速完成各项审批流程，最终将354.26万元理赔金及时赔付给客户。中国人寿主动及时和人性化的理赔服务，在当地得到了一致认可和好评。

7 未雨绸缪投保国寿 意外身故理赔无忧

2015年3月23日权益人周女士到中国人寿佛山分公司报案并提出索赔，称被保险人陈先生于2015年2月26日在其工厂的五楼不小心摔下，导致重度开放性脑损伤死亡。

陈先生的妻子周女士向中国人寿提交理赔申请后，中国人寿根据客户提供的理赔资料，第一时间成立大案组开展理赔服务和调查工作，最终核实，被保险人陈先生于2014年11月高坠身故属实。

经核查，被保险人陈先生系某电器制造老板，分别于1998年10月、2012年9月投保了一份“国寿鸿寿养老保险”，保额30万元；两份“国寿鸿盈两全保险（分红型）”，保额分别为50.74万元和2.11万元。中国人寿理赔服务人员随即向权益人周女士进行上门慰问，并当即给付被保险人陈先生意外身故保险金344.87万元。

8 专业赢得客户信任 真诚赢得客户感动

被保险人万先生分别于2007年、2009年在中国人寿江苏泰州分公司投保三份“国寿美满一生年保险（分红型）”，年交保费分别为20万元、10万元和30万元。2014年被保险人患脑萎缩，生活无法自理，由其儿媳周女士照顾。2014年8月被保险人变更保单投保人为周女士。2015年3月被保险人变更受益人为周女士的儿子（未成年）。2015年7月28日被保险人万先生因脑萎缩身故。2015年10月周女士作为受益人的监护人向中国人寿申请理赔。但是被保险人的家人对其保险金归属有争议，希望保险公司暂缓支付。

得知情况后，中国人寿没有置之不理、静观其变，而是主动上门沟通协调，为双方寻找平衡点，最终促使被保险人家属对保险金归属达成一致意见。随后，公司专门安排人员上门服务，协助完善手续，并在数日后根据保险合同约定，向权益人给付身故保险金342.21万元。

9 突发疾病撒手人寰 及时理赔解决困境

2015年3月1日中国人寿接到报案，2015年2月26日国寿客户狄先生在家中感觉头痛不适，被送往医院急救，因脑干出血抢救无效死亡。

经核实，被保险人狄先生自2002起先后在中国人寿投保了“国寿福满一生两全保险（分红型）”、“国寿福禄双喜两全保险（分红型）”、“国寿福禄鑫尊两全保险（分红型）”、“国寿康宁终身重大疾病保险（2012版）”、“国寿鑫如意年金保险（白金版）”、“国寿瑞盈两全保险（万能型）”等共计16份保险。

被保险人狄先生家中经营着一家公司，狄先生的去世给家人带来了很大伤痛，接到报案后，为了能给家属带来安慰并及时赔付保险金，公司指派专人提供服务，使家属集中精力处理家中和公司的事务。而公司接到客户的理赔申请后，迅速响应，短时间内完成上报、处理和审批的全部流程，赔付客户保险金共计330.9万元。狄先生家人对中国人寿专业和贴心的服务表示感谢。

10 家庭巨变令人痛心 保险理赔传递爱心

2012年7月17日被保险人罗女士被其丈夫杀害，凶手当天即被查获归案。2014年1月经当地人民法院终审裁定，被保险人丈夫已构成故意杀人罪，判处无期徒刑，剥夺政治权利终身。2015年8月被保险人儿子藏先生提出理赔申请。

经过核实，被保险人罗女士于2009年11月3日由其本人投保“国寿鸿丰两全保险（分红型）”，基本保额102.2万元。中国人寿及时全面地完成核实工作，认定案件事实清楚，在最短时间内进行理赔，将318.6万元保险金转入法定继承人帐户，为被保险人完成了最后一次对家庭责任的承担。（史道玲）

 中国人寿
CHINA LIFE

相知多年 值得托付