



保险最显的价值作用就体现在理赔上,而理赔也是保险公司兑现承诺的重要环节。保险理赔的重要原则是主动、迅速、准确、合理。

在生活中,大部分人会遇到保险理赔问题,比较常见的有车险理赔,健康医疗险理赔等,在车辆发生损坏时如何通知保险公司勘察理赔?购买商业医疗险如何进行住院报销?现在的理赔方式又有哪些变化?今天我们就来说说保险理赔那些事儿。 □张境宁

保险理赔这些事儿你知道吗?

常见险种的一般理赔流程

车险理赔流程

- 1、肇事司机(被保险人)需在24小时内向保险公司报案,并认真填写《机动车辆保险出险/索赔通知书》并签章。
- 2、及时告知保险公司损坏车辆所在地点,以便对车辆查勘定损。
- 3、根据《道路交通事故处理办法》的规定处理事故时,对财物损失的赔偿需取得相应的票据、凭证。
- 4、车辆修复及事故处理结案后,办理保险索赔所需资料:(1)机动车辆保险单及批单正本原件、复印件;(2)机动车辆保险出险/索赔通知书;(3)行驶证及驾驶证复印件;(4)赔款收据。

寿险理赔流程

- 1、根据保险金种类不同,报案的途径不一样。①所有住院医疗保险金的申请均需先通过营销部再传递至公司理赔部;②申请除住院医疗保险金以外的其他各类保险金,可通过办事处或直接到理赔部报案。
- 2、根据保险金种类不同,索赔时应提供的资料不一样(一般要求提供有关证件之原件)。
- ① 死亡给付申请一般要求提供给付申请书,被保险人、身故金受益人及申请人身份证,被保险人口口簿,死亡证明书,法医鉴定书或交通意外责任认定书,保险单及最后一期收据。

做好这些事 不怕理赔难

- 1、首先确立责任范围。
就是当发生了风险后,要及时的想一想,我们是否有购买了对应的保险。举个例子,如果仅买了重疾险,但是由于跑步摔伤骨折,就不要想理赔的事情了。
- 2、向保险公司报案,咨询理赔资料。
如果不幸出险后,首先就是打保险公司的客服热线报案,保险公司会告诉大家理赔的一些流程和准备的材料,这时我们应该做好记录,后期理赔一定要资料齐全。
- 3、保留好各种单据。
我们在治疗过程中,要妥善保存诊断证明、病例、发票等资料,因为保险公司是在收到完整资料

理赔服务多样化 微信视频效率高

随着保险产品多样化以及保险理赔率的上升,保险理赔服务也进一步提升,亚太财险安徽分公司客户服务部总经理杨锋告诉记者,目前保险理赔方式在服务和效率上都得到了很大的提升。“近几年,理赔服务满意度大幅提高,从我司电话回访客户满意度以及第三方调查数据来看,我司的服务满意度已经超过了98%,得到了大幅提高,此外理赔周期大幅降低,目前对于小额案件基本都能做到当天报案当天赔付,理赔时效明显改善。”另外亚太财险还推出了直赔服务,从以前的车主要垫付资金进行修车到我司推出了直赔协

议,既可以直赔给修理厂又可以直赔给三者,免去了车主垫资问题,大大提高了客户满意度。以前人伤案件基本都是客户先将钱赔付完毕,然后再找保险公司索赔,一是周期长,二是客户需要垫付很多资金,来来回回往返保险公司折腾无数趟,现在直接和三者进行调解,大大方便了客户。

杨锋还告诉记者,目前亚太财险首创微理赔,通过官方微信公众平台,在业内首家推出了车险事故“微信视频理赔”全新服务模式,借用移动互联网技术,改变行业传统做法,通过“加官微,聊视频,收赔款”三步走,仅需300秒即可完成事故理赔。

意外伤害险理赔流程

- 1、发生意外伤害或住院后应及时拨打保险公司的客户服务电话,了解需要准备的单证,以便保险公司快速理赔,需在3日内向保险公司报案。
- 2、被保险人因意外伤害办理理赔时所须手续(住院医疗保险需在保险公司规定的认可的二级以上医院住院就诊):(1)医学诊断证明;(2)有关部门出具的意外伤害事故证明;(3)医疗费原始收据及处方;(4)本人身份证或户籍证明复印件。
- 3、保险公司在所有单证齐全的情况下,在7日内会作出结案通知,被保险人或受益人接到通知后,可凭本人身份证和户籍证明到保险公司领取赔款。

后才开始正式理赔的,所以不要丢三落四,这样会影响理赔时间。若由于意外造成残疾要评残,请不要着急报医药费,最好等残疾评定结果出来后再和治疗费用一起申请理赔,具体也可以问一下保险公司的意见。

4、注意受益人。
受益人的问题经常会被忽视,但是有时候指定受益人却是能顺利理赔的关键因素。如果是由于身故发生的理赔,如果有指定受益人,那么身故金会到指定受益人。如果是法定受益人,从某种意义上来说等于未指定受益人。这种情况下保险金是作为遗产来继承,所以父母、子女、配偶都是有继承权的,理赔时间自然会延长的。

风险无情 新华有爱

——新华保险宿州中支快速赔付11.5万

“新华保险‘以客户为中心’,用实际行动践行了‘快理赔优服务’的服务理念……”当新华保险宿州中心支公司把11.5万元理赔款送到因电线短路烧伤的陈先生家属手中时,其家属连声感谢并送上印有“风险无情,新华有爱”字样的锦旗表示谢意。

据了解,被保险人陈先生是萧县人,2017年5月为自己投保了新华保险公司《健康无忧C款重大疾病保险》,年缴保费3047.5元。2018年4月底新华保险公司接到陈先生家属报案,陈先生在工作中因电线短路失火引燃身上衣物,被火焰烧伤身体。陈先生家属申请轻症责任理赔。新华保险公司理赔人员接到报案后立即与被保险人家属联系,第一时间送上公司的慰问并对后续理赔所需要资料给予悉心指导。为实现快速理赔结案,理赔人员多次前往当地医院等相关部门收集核实理赔材料,经理赔人员调查核实,陈先生因意外身体重度烧伤达到30%~39%,公司本次按重症理赔给付保险金11.5万元。

都说“买保险容易,理赔难”,这也是许多客户对保险望而却步的原因,然而在这个理赔案例里,本来理赔人员可以按照客户申请的轻症理赔,而保险公司的理赔人员却多次到医院等部门调查核实,超越客户需求,找到了重症理赔的理由,用真诚的服务诠释了保险的真谛,这也很好地体现了保险是爱和责任意义。



24小时内快速赔付 亚太财险理赔服务效率高

6月6日,亚太财险安庆中心支公司(以下简称“安庆中支”)迎来客户储先生送来的两面写有“热情服务 高效理赔”“优质服务 情暖客户”的锦旗,表达了对公司优质高效理赔服务工作的高度认可和感激。

据悉,4月17日,储先生驾驶公司承保车辆(车牌号:皖H**39)在岳西县偏远乡镇行驶时撞上行行人发生了人伤事故,安庆中支接到报案后第一时间奔赴事故现场进行查勘。事故造成第三者行人死亡,交警处理认定该事故由安庆中支客户车主负全责。事故判定后,安庆中支客服部快速反应,调查核实事故成因,主动与三者方联系,一边安抚家属悲伤情绪,一边积极协商赔偿事宜并协助收集资料,同时与被保险人储先生说明保险法的相关规定,在三者方提供完整资料后的一日内,总公司客服部积极协调下,最终赔付三者方家属71万元。

无独有偶,俞女士2016年为其丈夫赵先生投保了泰康人寿康佑人生重大疾病保障计划,保额30万。2018年4月,赵先生工作时记忆力严重下降,后前往淮南市第一人民医院检查并住院治疗,因医院医疗条件有限,无明确诊断,只诊断出肝胝体病变待查,建议前往上级医院就诊。俞女士通过寻找各种关系,陪同其丈夫赵先生前往上海华山医院就诊,在华山医院确诊为肝胝体恶性肿瘤,并手术治疗。

客户报案后,淮南中支理赔人员第一时间联系客户,由于客户在外地治疗,理赔人员通过微信同客户实时沟通,协助客户搜集齐理赔资料,并第一时间上传提交总公司审核。从受理至结案仅3天时间,30万理赔款就打入了客户的银行账户,客户对公司的理赔服务很满意。

(合)医广[2018]第1-16-6号

合肥友好医院 口腔专业

0551-64666688 合肥市徽州大道693号(原104医院)