

典型理赔案例

赔付加速度，温情不减度

——温州个人意外伤害保险案例

2024年11月15日中午，湖北荆州某米厂车间内发生了一起意外事故。工人文某在工作过程中不慎从高台上跌落，头部着地，受伤严重。工友们见状后立即拨打急救电话，将其送往附近医院进行紧急抢救。经医院诊断，文某为重度颅脑损伤，伤势十分严重。尽管医护人员全力救治，但经过两天两夜的抢救，仍未能挽回他的生命，文某不幸离世，给家庭带来了巨大的悲痛和损失。

事故发生后的当晚，文某的家属通过业务员向申能财险报案。申能财险温州分公司接到报案后高度重视，立即启动理赔程序，承保地公司迅速安排经办人与出险地查勘员取得联系，次日便紧锣密鼓地展开了查勘走访工作，并对相关事宜进行了专业指导。同时，公司还贴心地安排了入院探视，深入了解文某的治疗情况，进一步明确保险责任、准备垫付工作。

在沟通交流中，理赔人员了解到文某家庭经济状况本就困难，夫妻二人共同生活，其妻子并非全职主妇，家庭生计全靠文某打工维持。如今文某突然离世，家庭失去了顶梁柱，收入中断，陷入了前所未有的困境，面临巨大的经济压力和生活困境。获知这一情况后，经办人按照领导的要求，迅速与死者家属建立了联系，并始终保持密切沟通，及时提供帮助。理赔人员提前告知家属理赔所需材料，并在后期理赔过程中，充分考虑家属的难处，适当简化了部分手续，尽可能地为他们提供便利。在文某家属处理完丧事相关事宜后，于2024年12月

25日向申能财险递交了索赔材料。由于公司在前期已经做了充分的准备工作，案件处理得井井有条，有条不紊，仅四天后便顺利结案。文某的家属顺利获得了30万元的理赔款，这笔钱对于他们来说无疑是一份重要的经济支持，能够在一定程度上缓解家庭的困境，帮助他们渡过难关。

在本案中，申能财险以“速度+温度”的服务模式，将保险契约责任转化为切实的社会关怀。在风险发生时，保险不仅是冷冰冰的条款，更是守护家庭希望的生命线，彰显了保险行业“扶危济困、雪中送炭”的初心使命。