

以案说险-保护消费者依法求偿权、受尊重权

案例简介：

2024年1月，利安泰州分公司客服部接业务员咨询时得知客户Z先生上班途中受伤致头颅多发性骨折伴颅内出血，但被保险人清醒后坚持否认外伤史。

Z先生于2023年11月在我司投保利安新市民意外伤害保险，趸交保费60元。考虑到被保险人仍在住院治疗中，出险情况预估涉及保险责任，客服部随即安排理赔人员携带鲜花水果前往探望，并了解事故经过。

经理赔调查人员面访被保人、走访医生、查看病案后，了解到被保险人否认外伤史是因单方事故颅脑受伤，因脑部受到剧烈震荡后对事故发时的经过失去记忆。随后调查人员在病床前一边慰问被保险人，一边引导其家属准备相关理赔资料。

2月6日，被保险人出院次日，在理赔人员指导下，被保险人提交理赔申请，当日我司快速结案，赔付意外医疗保险金、意外住院补贴及意外骨折保险金。被保险人及家属对我司暖心服务表达了诚挚的谢意。

消费者权益体现：

本案被保险人出险后虽否认外伤史，但理赔调查人员本着消费者权益至上的原则，主动探望，了解情况、指导理赔申请，使得消费者的受尊重权得心体现，并保障了消费者的依法求偿权。

消费者权益链接：

金融消费者八项权益

知情权、自主选择权、公平交易权、财产安全权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权。

保障合法权益、守护美好生活。

泰州客服部

