

## 周到上门服务 提供暖心理赔

近日，利安人寿接到客户 L 先生家属的理赔申请。家属告知 L 先生于 2024 年 1 月 31 日因罹患胃恶性肿瘤不幸去世，现申请其在我司投保保单所对应的身故保险金。理赔人员接到报案后，迅速核实了 L 先生的投保记录。经查，L 先生于 2021 年 2 月 8 日为本人投保《利安寿终身寿险（尊享版）》，在 5 年交费期间内身故。按照保单约定，身故保险金的受益人为法定继承人，包括 L 先生的配偶、子女及父母。在指导 L 先生家属准备理赔资料的过程中，理赔人员获知 L 先生的母亲 Z 老太太目前居住在当地养老院，由于身体原因，卧床不便，无法写字。此外，Z 老太太与其他受益人并不住在一起。鉴于这一特殊情况，L 先生的家属提出上门办理理赔业务的需求。理赔人员在充分了解情况后，迅速作出响应，并与家属商定于 3 月 8 日上午九点半在养老院会面，以便顺利完成理赔业务。

2024 年 3 月 8 日一早，理赔人员便携所需理赔文件资料及手印印泥，跋涉两小时准时到达养老院。当面指导客户家属如何准确填写理赔申请资料，并充分考虑到 Z 老太太自身状况，协助家属以按手印方式替代签名，顺利完成理赔资料受益人信息采集工作。理赔人员于次日工作日迅速整理并审核了所有必要的理赔资料，随即在当天完成了案件处理，并

将 10.8 万元理赔款转至受益人指定银行账户。这一高效且贴心的服务获得 L 先生家属的高度好评。

急客户之所急，想客户之所想，全心全意为客户服务，一直是利安人寿的服务理念，后续将继续秉承服务与奉献精神，为广大保险消费者提供更加人性化、贴心化、高效化的理赔服务。