



# 还有 1775 位参保人没领到理赔款 西湖益联保的服务专员急了： 接到这个电话先别急着挂 给我两分钟讲清楚

本报记者 吴恩慧 何慧婷

“给我两分钟时间，让我把事情讲清楚。”中国人寿西湖益联保的服务专员胡振海说，他手头还有 10 多名客户的信息未收集，待理赔金额超 8 万元，其中一些客户就因为怀疑是诈骗所以挂了电话。“我每次都恳请客户，接到我的电话能否听我说两分钟。”

像胡振海这样的西湖益联保服务专员还有不少，他们都碰到了一个难题：不少参保市民误以为服务人员电话是诈骗。

据西湖益联保首席承保商、中国人寿杭州市分公司方面透露，新一年优化理赔已经开始，但去年还有部分优化理赔款至今赔不出去，涉及 1775 人，待理赔总额约 410 万元。

“为了顺利发放西湖益联保理赔款，我们已经做了不少工作，很多客户钱也已经拿到手，但还是希望这项工作推进得再快一点、服务更深入点，让市民有更多获得感。”西湖益联保对外联络人、中国人寿杭州市分公司健康保险部副经理朱爱民告诉记者。



视觉中国供图

## 还有 400 多万元赔付款待领取

“人寿的黄经理上门来送西湖益联保的纸质保单，还帮我拿到了二次（优化）理赔款。”说起保单的事，李女士语气中还带点激动。此前，中国人寿益联保的黄海铤主动联系李女士，表示因资料不齐，西湖益联保有二次（优化）理赔款项无法打到她账户。

经过黄海铤的耐心沟通，并帮忙收集提交二次（优化）理赔所需资料，同时积极联系公司理赔，及时反馈理赔到账信息，终于让李女士顺利拿到了 17000 多元的二次（优化）理赔款。

目前，黄海铤已为客户上门送西湖益联保保单 60 余件，协助 30 多名客户办理了二次（优化）理赔款。“看到客户拿到赔付款，看着他们的态度从怀疑到感激，觉得这份工作还是很有成就感的。”黄海铤说。

西湖益联保对外联络人、中国人寿杭州市分

公司健康保险部副经理朱爱民告诉记者，有很多像黄海铤这样的服务专员（中国人寿杭州各个县市区的的服务专员），现在都在积极行动，“我们人寿的服务团队很拼的”。

根据杭州市医疗保障局关于进一步做好“西湖益联保”服务工作的精神，今年 3 月，中国人寿杭州市各区县支公司成立专业服务团队，通过上门送纸质保单、现场宣讲等形式面对面向广大参保人解释“西湖益联保”保险责任和理赔知识。

“让客户在领取理赔款的同时，也感受有温度的服务。”朱爱民说。

在今年 3 月底，2021 年度优化理赔款待领取的参保人共有 4352 人，待领取赔款近 1500 万元。经过人寿专员两个月的上门服务，目前这个数字已下降到 1775 人，约 410 万元。其中 8 人 2022 年度又可以领取优化理赔款。

## 客户从怀疑到感动得流泪

一部分客户心存怀疑，确实延缓了西湖益联保赔付款的进展，但复杂的沟通过程中，也出现了不少暖心的服务事例。

两个月前，接到中国人寿益联保的服务专员马红玉打来的电话，下沙的陈先生直呼不可能，因为被保险人——陈先生的母亲已于去年 11 月过世，当时已通过西湖益联保报销过医药费。“时隔五个多月，怎么还会有第二笔理赔？”陈先生觉得肯定是诈骗电话。

眼看陈先生要挂电话，马红玉急忙说：“给我一分钟加个微信好不好？我把理赔款截图直接发给您先看一下。”

看到马红玉发来 21008 元的二次（优化）理赔款截图，陈先生才相信这一切是真的。之后提交了补充资料，理赔款 3 天就到账了。“真的很感谢你，要不是你一而再再而三地联系我，我都不知道有这笔钱。”陈先生感激的对马红玉说。

今年 4 月以来，马红玉已先后为 20 多名客户办理了二次（优化）理赔，像这样的过程，她经历了不止一次。

“现在诈骗电话太多了，一般陌生电话我都不接的。”杭州的陈阿姨告诉记者，3 月底的一天，一个 187 开头的号码一连给她打了好几个电话，抱着听一下的心态她接起来了，“电话那头说有笔两万多的理赔款，我都不敢相信，哪有这么好的事情。”

电话是中国人寿富阳支公司的工作人员胡振



海打来的。当时，陈阿姨正在上海，因为疫情原因无法回杭。在确认不是诈骗电话后，陈阿姨通过微信把相关资料发给胡振海。几天时间，两万多元的理赔款就下来了。

陈阿姨收到理赔款非常感动，给胡振海发了微信，说“眼泪都忍不住掉下来，你们西湖益联保太有爱了”。

尽管经常被误解，但在胡振海和同事们的努力下，中国人寿富阳支公司截至目前已完成二次（优化）理赔客户 58 人，合计金额 371784.47 元。

## 明天是“6·16 国寿客户节” 杭州市民还有好多福利

暖心服务仍在进行中，而在大力做好“西湖益联保”服务工作的同时，中国人寿保险股份有限公司杭州市分公司在近期特别推出 616 国寿客户节，送出多重福利，在今年整个二季度通过线上平台和线下活动满足客户多元化保险消费和服务需求，以实际行动回馈客户，助推杭州经济社会高质量发展。

过去两年里，面对疫情，中国人寿通过捐赠保险、扩展产品责任等方式为抗疫一线人员和人民群众提供保险保障。

本次系列活动中，中国人寿杭州市分公司继续为市民免费提供 15 万元保额的新冠拓展责任保险，此次赠险新老客户均可领取，联系中国人寿业务员或者直接联系中国人寿网点，即可在线申领，即时生效，保障为期一年。除了新冠拓展责任保障外，该赠险保障范围还包括 35 万元保额的搭乘飞机意外伤害身故/伤残/烧伤保险保障、10 万元搭乘轨道交通工具意外伤害身故/伤残/烧伤保险保障等。

同时，前期投保过西湖益联保的市民，如果有需要，中国人寿作为主承保商也可以提供纸质投保凭证的上门递送服务，并且当面讲解西湖益联保的条款、责任、理赔等内容，让广大市民知道保什么、怎么赔。

此前，浙江省保险行业协会发起了“寻找生存金领取人”活动，中国人寿杭州市分公司也积极响应，以多种方式唤醒“睡眠保单”，切实维护每位客户的保单权益。

目前，活动正在火热进行中，中国人寿杭州市分公司通过电话回访、上门拜访等多种方式为客户提供生存金领取提醒服务，请投保后有变更过联系电话或地址信息的客户及时联系保险公司进行信息更新。

“坚守保险保障本源，以金融保险业的高质量发展助力共同富裕”，这是中国人寿杭州市分公司今年给自己定下的小目标。下阶段，公司将会通过更丰富的产品、更优质的服务，在做精核心服务、做强场景化服务、做深智能服务上夯实内功，切实保护消费者合法权益，助力经济社会高质量发展，守护人民美好生活。

中国