文 | 小可（xiaokebeauty）

今天和大家分享一个上海客户【众惠隔离险】的成功理赔案例。

其实这不是我的第一个隔离险
理赔成功案例，早在5月份，就有一位北京客户因为密接在酒店集中隔离14天，之后成功理赔到2800元。

但那次理赔过程比较顺利，客户自己在公众号申请理赔后2天就收到给予赔付的短信，又2天收到理赔款2800元。

但是这次上海客户的隔离险理赔申请，并没有那么一帆风顺，而是困难重重。

客户、我、明亚保险经纪公司一起打了个持久战。

我知道很多上海的小伙伴申请隔离险被拒，不知道从何下手。所以，今天分享这个案例，大家看看是否有借鉴的地方。（前提是符合理赔条款哦）

再次提醒：
如果大家是通过代理人/经纪人投保的隔离险，请联系他们帮助您协助理赔。

专业的事情交给专业的人，保险经纪人他们背后有同事、有团队、有公司，会更容易为客户争取利益。一个人力量太过单薄。

当然，如果是自己通过zfb、或其他互联网平台自行购买的，就没有服务的保险经纪人。

01

基本情况

3月份，一位上海的陌生客户，通过我文章里的链接投保了隔离险。

当时我们也没有联系方式，直到5月下旬，客户需要申请理赔时，才添加我。

客户说在上海隔离了一个月，问怎么申请理赔。

当时我做的第一件事，是确定出险原因。

客户说是密接，同栋楼里接连出现4例阳性病历。

然后我接着问，有证明文件吗？

客户说有密接短信，并且社区可以出文件，并拍照发给我看。

我的初步判断：证明文件齐全，符合理赔要求，但是当时上海客户理赔难

作为保险经纪人，我首先需要判断客户是否符合该款产品的理赔条款。

合同条款中明确写明：因为（疑似）密接或者中高风险，被强制居家隔离或者集中隔离的，才可以理赔，并且需要证明文件。

（如果没有文件显示密接或中高风险的，抱歉，真的无法申请理赔）

按照客户所述，客户所在楼栋4月中旬出现第一例阳性患者，客户收到密接的

短信，然后开始强制居家隔离，此后又陆续出现3例阳性，一直到5月中旬解除隔离。

由于证明文件（密接短信+社区防疫部的证明文件）齐全，我认为客户符合理赔要求。但同时，那个时间段出现了很多拒赔，尤其是上海的客户基本没有看到有理赔的案例。

所以，我一边帮助客户提交理赔资料，一边也让客户做好被拒赔的心理准备。

我一遍遍告诉客户：假如被拒赔，我们会想办法争取，通过申诉等等办法维护客户利益。

02

第一次理赔：以拒赔告终

提交资料时间：5月24日

拒赔短信通知：5月27日

03

拒赔后的反抗

5月30日终于打通了众惠客服，了解拒赔原因。和客服说明情况后，回复已经

做备注，后续会联系我。

同时和客户持续沟通，看是否能提供更多的证据文件？

然后在5月31日，提交第二次理赔申请。

04

转机：经过明亚不懈努力，保险公司同意复审

一个人的力量是微小的，但是一个公司的力量是不容忽视的。终于公司开始介入，架起了我们和众惠之间的桥梁。

6月初，公司通知我们经纪人：经过和众惠公司的不懈沟通，凡是符合下列情况的，可以重新提交资料，众惠会用新的审核口径重审。

终于，看到了曙光。也让我
更加认可我的公司——明亚保险经纪
，一个始终将客户利益放在首位的公司，一个表里如一的公司，一个说到做到的公司。

记得入职的时候，我们就说保险经纪人相比于代理人的优势就是，当客户和保险公司发生理赔纠纷时，明亚作为一家公司，会更容易帮助客户争取合法利益。

明亚一定会想办法维护客户的利益！！！

05

漫长的等待

6月初发送复审邮件，当时说的5天给反馈。结果一直等啊等，一遍遍催促公司负责人……（老师估计都被我催烦了）

但是明亚老师也无能为力，处理审核的是众惠的人。他们每次也是把我的催促转达给众惠的人。

终于，6月16日，收到了明亚老师的消息，结果是要补充资料。因为客户文件上密接那句话是手写的，保险公司要求在手写部分扣章或者重新提交打印的扣章资料。

好在，客户的社区比较配合，重新又出具了一份，直接打印出来扣章。

6月17日，补交资料。

06

又是漫长的等待

本来想补交资料后，会很快有审核结果。

但是，恰恰相反，提交资料后，一直没有消息。

客户隔几天问我一次，我也经常问明亚老师。一次次，一遍遍……

07

终于等到想要的结果

7月5日，终于明亚老师发消息给我说保险公司同意理赔了。通知客户留意银行卡到账。

7月7日，客户收到了理赔款5800元。

经过不懈努力，我们终于为客户争取到应得的利益，很有成就感。客户收到的这5800元，比自己拿到还要开心。

08

继续努力

革命尚未成功哈哈哈，客户当时也给爱人投保了这份隔离险，隔离原因和过程和他一模一样，只是申请理赔时，没有一起申请。

前几天申请后也被拒赔，所以还得通过明亚内部系统提交重审~

然后又是等待……

以上。觉得有用的，欢迎点赞、转发哦哈哈哈哈