

夕阳红.安盛老年意外险

投保：2022 年 5 月李先生（化名）投保了安盛天平夕阳红个人意外伤害保险

出险：2022 年 10 月李先生因意外滑倒受伤，经检查骨盆骨折，后续住院治疗。

报案：2022 年 11 月某日上午 10 时李先生向安盛天平进行了电话报案，接到报

案后，安盛天平理赔人员迅速联系了李先生，经了解李先生目前还在康复中，

不方便上门办理索赔手续；老人家 80 多岁高龄，又不会使用智能手机，无法

通过手机办理线上理赔。获悉此情况后，安盛天平主动贯彻落实银保监会关于

为老年人提供贴心便利的金融服务的要求，当天就安排理赔人员上门收集理赔

资料申请理赔，并于当天完成结案；次日 2 时被保险人李先生就收到理赔款

2320.92 元。报案至结案并完成赔款支付前后不足 24 小时。

虽然被保险人没有使用线上理赔，但我司主动为老年人提供了上门服务，故整

案理赔时效不足 24 小时。