

# 2023年十大典型理赔案例公布

市保协:赔付快速及时,凸显服务社会经济建设发展和保障民生功能

保险业的“初心”和“使命”是有效发挥风险管理和社会保障功能,而其核心体现之一就是理赔服务。市保险行业协会梳理了2023年我市保险行业的十大理赔案例,其保险赔付之及时,充分展现了我市保险行业的社会责任与担当,展现了保险业在服务社会经济建设发展和保障社会民生中的功能作用,对提高社会风险意识、保险意识和安全生产意识有提示性作用。

## 典型案例1

### 客户车辆外地发生事故 大地保险理赔220万元

2022年8月,大地保险平顶山中支承保的机动车辆在浙江绍兴发生交通事故,造成刘某严重受伤。事故发生后,该中支及时委派人员赶赴事发地,探望慰问伤者。治疗结束后,根据伤者的诉求,工作人员再次驱车前往进行协商调解,最终于2023年11月30日达成一次性支付220万元的理赔协议,并于2023年12月1日完成支付。

## 典型案例2

### 客户驾车遭遇意外 民生人寿快速赔付100万元

汝州安先生于2016年11月投保民生保险某款两全保险,保额10万元;某款意外伤害保险,保额10万元;某款意外伤害医疗保险,保额10万元。2023年2月,安先生驾驶私家车行驶至汝州市广成东路高速路出口时,不幸发生交通事故当场身故。3月29日,安先生家属在民生人寿平顶山中支工作人员协助下完成理赔资料收集、提交理赔手续等流程。随后,经该公司审核,依据保险条款中有关“驾驶私家车发生交通事故导致身故的,按照10倍基本保险金额赔付”的约定,共计赔付保险金100万元,并于结案当日入账。

## 典型案例3

### 小儿患病 新华保险快速理赔88万元

2021年8月,家住鲁山县的翟女士为两岁的孩子购买新华保险某款重大疾病保险,保额44万元;附加某款医疗保险,保额1万元。

2022年9月,被保险人不幸被诊断出患有严重小儿疾病。2022年12月12日,翟女士来到新华保险鲁山公司柜面,申请理赔重疾及医疗保险金。

虽然依据条款约定(未实施手术或未满足180天后),新华保险暂无法进行重疾理赔,但即刻对医疗保险金进行了赔付。

此后,新华保险鲁山公司柜面客服及查勘人员每月常态化关注此案进程,并多次提醒对被保险人进行后续检查。在工作人员的及时提醒和热情帮助下,客户于2023年4月初将被保险人的最新病例递交新华保险鲁山公司柜面。随后,该公司启动理赔快速通道。4月6日,客户获赔重疾保险金44万元以及前10年关爱金44万元,合计88万元,后续保费同时豁免。

## 典型案例4

### 客户患再障需骨髓移植 泰康人寿理赔40万元

2023年5月17日,经省、市多家医院诊断,泰康人寿平顶山中支客户张女士16岁的女儿被确诊为再生障碍性贫血,骨髓移植大概需要50万元至80万元。张女士曾给女儿买过泰康人寿某款保险,遂马上联系泰康人寿平顶山中支申请理赔。当年6月25日,泰康人寿赔付客户的40万元理赔款到账。



2024年1月3日上午,新华保险平顶山中支湛南路客服中心,工作人员为客户办理业务。 龚宇摄

## 典型案例5

### 客户罹患癌症 瑞众人寿快速理赔30余万元

2020年8月,瑞众人寿平顶山中心支公司客户张女士投保瑞众某款重大疾病保险(保额30万元)并附加医疗险。2023年9月,张女士在市中心人民医院被确诊患上宫颈恶性肿瘤。收到报案后,瑞众人寿平顶山中支理赔人员第一时间与客户联系并协助其收集理赔资料。在理赔人员指导下,张女士提出重大疾病理赔申请。经审核,瑞众人寿向客户支付首次重疾保险金30万元及医疗费0.84万元,共计30.84万元,并豁免后续保费134148元。根据合同约定,本次理赔后,客户依然可享受其他5组重大疾病保障。

## 典型案例6

### 5次赔付33万余元 恒大人寿为客户送安心

恒大人寿平顶山机构客户王女士于2020年9月投保恒大人寿某款重大疾病保险,保额20万元,附加多款医疗保险,保额152万元。2022年1月初,王女士由于无明显诱因出现胸痛,在当地医院检查发现肺部结节,后前往郑州某医院住院治疗。当月20日病理检查确诊王女士患了肺腺癌。

2022年3月,王女士向恒大人寿平顶山机构提交理赔申请。经审核,恒大人寿正常赔付王女士重大疾病保险金20万元、住院医疗费用4.9万元,并豁免后期主险保费15.3万元,且保险合同继续有效。截至2023年1月30日,王女士共计5次住院治疗,累计获得重疾保险金和住院医疗费用赔付33.38万元。

## 典型案例7

### 客户罹患脑瘤 太平人寿理赔30万元

太平人寿平顶山中心支公司客户李先生于2019年3月为女儿投保30万元保额的重大疾病保险和1万元保额的医疗险。2023年2月,李先生女儿突然晕倒被送往郑大五附院治疗,经诊断为脑干肿瘤并进行了手术治疗。

太平人寿平顶山中支得知情况后,迅速指导客户收集理赔资料。2023年7月下旬,客户提交的理赔资料获审核通过,太平人寿于5个工作日内给付客户30.36万元理赔。

## 典型案例8

### 客户车祸身故 长城人寿赔付32万余元

李女士于2022年7月投保长城人寿某款重大疾病保险,保额10万元;去年1月又投保该公司某款终身寿险。去年4月,长城人寿平顶山中支业务人员得知李女士于当月下旬驾车发生交通事故,不幸当场身故,立即向公司报案,并第一时间前往医院指导其家属收集理赔资料。5月23日,李女士的理赔资料整理齐全后提交该公司。经审核,长城人寿依据保险合同中有关“驾驶私家车发生交通事故导致身故的按照10倍已交保费赔付”、身故赔付1.4倍已交保费及重疾保险的相关合同约定,共计支付其受益人理赔款32.8万元。

## 典型案例9

### 多次赔付 富德生命人寿累计理赔20余万元

2018年8月,家住汝州市的李女士为其丈夫张先生投保富德生命人寿平顶山中支某款重大疾病保险,保额5万元,附加医疗保险;2019年6月,李女士再次为丈夫投保重疾保额6万元,同时购买意外险,内含身故保障7万元和伤残保障5万元。

2020年1月,张先生在下班骑电车回家途中突发交通事故,造成重度脑损伤、创伤性脑疝、创伤性脑出血及全身多处挫伤。2023年9月身故。

2020年5月,该中支认定本案符合重大疾病保险责任,依照合同约定给付重大疾病保险金11万元,且合同继续有效;2021年7月,经法医鉴定,张先生属于7级伤残,中支依照合同约定赔付伤残保险金2万元;2023年7月,交通事故的诉讼流程结束,客户提交首次住院发票,中支依照合同约定赔付医疗保险金18120元;2023年10月,依约赔付身故保险金55000元。

## 典型案例10

### 24小时定付 建信人寿理赔30万元

上月20日,建信人寿客户马先生获快速赔付重大疾病保险金30万元,建信人寿平顶山中支用贴心的理赔服务温暖客户的心。

马先生于2016年在建信人寿平顶山中支投保了建信人寿某款重疾保险,保额30万元。日前,马先生被确诊罹患直肠癌恶性肿瘤。上月19日,马先生提交理赔申请资料,建信人寿平顶山中支迅速将材料提交审核,建信公司于24小时内作出给付决定。次日上午,30万元理赔款汇入客户账户。

(韩亚奇 张秀玲)