

# 2014 年度湖南保险业十大典型理赔案例

诚信保险,理赔不难。湖南保险业始终践行“守信用、担风险、重服务、合规范”的行业核心价值理念,诚信经营,诚信理赔,竭诚服务全省人民群众,促进湖南经济社会和谐发展。2015年“3·15国际消费者权益日”来临之际,我们公布2014年度湖南十大典型保险理赔案例,以展现湖南保险诚信、方便、快捷的理赔,促进湖南保险市场主体为客户提供更好的理赔服务。

## 人寿保险

### 1 借款人意外身故,巨额贷款保险赔

**承保公司:**中国人寿保险公司  
**赔付金额:**255万元  
**赔案号:**201443020090000607

2013年10月31日,潘先生在农村信用社贷款255万元,同时投保《国寿小额贷款借款人意外伤害保险》,意外身故保额255万元。天有不测风云,潘先生于11月12日发生车祸身亡。潘先生在浙江的家属并不知道其投保情况而未报案,也未提出索赔。11月26日,获悉潘先生意外车祸身亡,中国人寿株洲分公司立即行动,将潘先生投保情况通知家属;与此同时组织案件调查,帮助家属完善、补充意外身故证明材料,向公司提出索赔;在最短时间内完成了内、外

部审核流程,赔付受益人意外身故保险金255万元。

### 2 投保人身故,保费可豁免

**承保公司:**新华保险公司  
**赔付金额:**211.6万元  
**赔案号:**90010027501

2009年至2013年,陈先生在新华保险相继投保8份主险、2份附加险。其中:为本人投保2份《吉星高照两全保险》保额14.4万元,1份《尊贵人生年金保险》保额10万元,2份《附加意外伤害豁免》保额104万元;为家人投保5份保险,涉及意外伤害豁免保费金额达83.2万元。2014年3月10日,陈先生不幸被火车碾轧身亡,带给妻儿父母无尽的悲痛与哀伤。新华保险主动服务,快速理赔。于2014年5

月6日赔付陈先生身故理赔金128.4万元,同时豁免陈先生为家人购买的5份保险的保险费83.2万元,共计赔付金额211.6万元。

### 3 快速赔付,百万元一天到账

**承保公司:**太平洋寿险公司  
**赔付金额:**100万元  
**赔案号:**CHS143000006957

2014年9月,叶先生投保太平洋寿险《安行宝两全保险》1份,年交保费1672元,意外身故保额100万元。2014年12月19日,叶先生乘车途中车辆发生侧翻,不幸当场身亡。事故发生后,太平洋寿险怀化中心支公司理赔调查人员第一时间赶赴现场,经多方调查核实,立即启动理赔服务应急机制,开通绿色通道。2014

年12月26日,太平洋寿险将100万理赔款转至受益人账户。

### 4 理赔无障碍,异地也便捷

**承保公司:**阳光人寿保险公司  
**赔付金额:**60万元  
**赔案号:**850400000137420C

2014年6月,某公司在阳光人寿益阳中支投保了阳光人寿建设工程团体意外伤害保险A款,意外身故保额60万元,意外伤害医疗保额6万元。9月10日,该公司员工唐先生施作业时意外触电身故。2014年11月24日,其家属向阳光人寿益阳中心支公司提出理赔申请。因该事故系异地出险,且出险人唐先生非益阳本地人,客户难以提供齐全的理赔材料,阳光理赔人员迅速调查、取证,帮助客户完善补充理赔材料。于12

月3日赔付受益人意外身故保险金60万元。

### 5 微信理赔,方便快捷

**承保公司:**泰康人寿保险公司  
**赔付金额:**1万元  
**赔案号:**04256476

2006年10月20日,刘先生投保了泰康安享人生两全保险,身故保额1万元。2014年8月12日,刘先生因病不幸去世,其身故受益人将索赔资料送往株洲中心支公司,公司在审核资料真实性、完整性后,告知客户泰康人寿“易理赔”服务,提示客户本人或其代理人进入“泰康人寿”官方微信平台,选择“自助理赔”,通过简单拍照将理赔资料上传,仅用15分钟完成微信索赔。次日,1.12万元赔款付入受益人账户。

## 财产保险

### 1 巨灾无情,农险保障解难

**承保公司:**中国人民财产保险公司  
**赔付金额:**2029.7万元  
**赔案号:**WHCH201443102100000001等10个

2014年5月21日,湖南桂阳县发生特大冰雹及强降雨灾害天气,致使该县樟市、洋市、仁义、流峰、敖泉等8个乡镇烟叶严重受损。

灾害发生后,人保财险湖南省分公司总经理周有颖第一时间奔赴桂阳灾区,与郴州市市长、桂阳县县长紧急会商,就救灾理赔达成一致意见。人保公司迅速成立了“5.21”桂阳冰雹灾害查勘定损指挥部,派出32名查勘定损人员深入受灾田间地头查勘定损。

通过10天奋战,核实全县受灾户数3329户、受灾面积28012亩。6月上旬,对受灾查勘定损情况进行了7天公示,随后支付赔

款2029.7万元,受灾农户满意,当地政府点赞:中国人民财产保险公司“为民保险勇担当,忠诚服务守信誉”。

### 2 主动预赔助客户渡难关

**承保公司:**中国平安保险公司  
**赔付金额:**99万元  
**赔案号:**42021001900033582114

2013年2月28日,湖南金太阳大酒店投保了中国平安保险湖南分公司财产综合险。2013年10月15日18点08分,金太阳大酒店厨房突然起火,火势迅速从2楼沿着广告牌蔓延到6楼楼顶,整栋大楼严重受损。中国平安保险湖南分公司理赔人员第一时间赶赴火灾现场,安抚客户情绪,解释理赔流程、理赔政策,共同确定了查勘方案。2013年11月11日,在被保险人提供的资料不完整的前提下,考虑到客户三者赔偿压力大,房屋修复

资金缺口大,酌情全额预付赔款99万元,自案发到客户拿到全额赔款,前后只有26天时间。本案两个多月后被保险人才提供了完整的理赔资料,平安保险公司才结案。

### 3 快速应对“7.10”湘潭校车翻入水库特大交通事故

**承保公司:**中华联合财产保险公司  
**赔付金额:**160万元  
**保单号:**011343030308040N000025

2014年7月10日下午17时左右,湘潭市雨湖区响塘乡金桥村乐乐旺幼儿园所属园(校)车在送幼儿回家途中,行至长沙与湘潭交界的干子村山坳拐弯时,不慎翻入水库中,8名幼儿和3位成人遇难。

中华保险湖南分公司在未接到被保险人报案的情况下,主动核查情况,确认了出险车辆的承保信息,成立“7.10”特大交通事故理赔专案组。

2014年7月11日凌晨,专案组成员迅速赶往事发地指导并参与案件处理工作,在掌握案件基本情况后,急事急办,当天下午赔付160万元。

### 4 车辆发生事故,90分钟理赔到位

**承保公司:**阳光财产保险公司  
**赔付金额:**1200元  
**保单号:**1186005082014000773

2015年1月1日晚上20点左右,湖南省常德市鼎城区灌溪镇富贵坪村14组皇先生驾驶其投保车辆的车直行,刮到常德市双星经贸发展有限公司大门,车辆刮擦受损。

阳光财险热线95510在当日晚上20:03接报案后,阳光财险常德中支查勘员立即查询承保信息,并于当日20:08与客户取得联系,迅速赶往现场查勘定损,确定损失金额1200元,并告知联系车商维修接洽人员,当日21:33该案即顺利结案。

### 5 客户利益至上,先行赔付代位追偿

**承保公司:**英大泰和财产保险公司  
**赔付金额:**53243元  
**报案号:**R130805082013001626

张先生购买了英大泰和机动车损失保险,2013年7月29日4时许,张先生驾驶标的车湘BG4035在株洲市石峰区景秀名园小区内停放在6栋楼下,上午9时许,6栋1104号住户家阳台玻璃不明原因破碎,玻璃残渣砸坏湘BG4035车辆,到4S店维修花费53243元。

接到报案,英大泰和财产保险公司株洲中心支公司理赔人员第一时间来到现场。经与肇事方业主、物业就赔偿交涉未果后,公司主动先行赔付被保险人车辆维修费用53,243元。事后,公司随即向法院起诉肇事业主、物业方,经法院一审判决,被告业主与物业方共同承担损失金额的70%,追偿了先行赔付款。