

服务民生有温度 促进发展有力度

——2021 年湖南保险行业典型理赔案例解读

保险是现代经济的重要产业和风险管理的基本手段，是社会文明水平、经济发达程度、社会治理能力的重要标志。

湖南保险业始终牢记“国之大者”“省之大计”，坚持人民至上，厚植为民情怀，不断完善保险服务体系，丰富保险产品供给，改进保险理赔质量，努力为人民奉献“有温度、有担当、有力量”的保险服务，满足人民不断升级的保险需求。2021 年，湖南保险业提供财产风险保障 156.55 万亿元，寿险有效保险金额达 48.10 万亿元，赔付支出 539.98 亿元，为助力湖南落实“三高四新”战略定位和使命任务，作出了积极贡献。

湖南保险业年度典型理赔案例评选自 2015 年开展以来，得到保险机构积极响应，受到社会公众广泛关注。经过公开征集、公正评选，现将 2021 年度湖南保险行业典型理赔案例予以公布。期待广大民众通过案例增强风险意识、保险意识和防范意识，更好运用保险守护美好生活。希望湖南保险市场主体不忘初心，牢记使命，以更加诚信专业、更加贴心暖心、更加便捷高效的服务，让客户感受人民保险的温度，不断增强人民群众的获得感、满足感、幸福感。

1. 见义勇为不幸牺牲
保险理赔守护正义

- 承保:人保财险湖南省分公司
- 险种:见义勇为救助责任保险
- 赔付金额:10 万元

2021 年 6 月 24 日 18 时许，邵阳武冈文坪镇安心村冷铺里路段，一个 3 岁左右小孩在路上奔跑，一辆重型自卸货车快速驶来，司机急促鸣笛提醒，小孩更加慌张，跑到了道路中间。危急关头，正好路过的该镇拥坪村村民李凤姣挺身而出，冲了上去，将小孩猛的拉开，小孩得救了，但李凤姣来不及躲开，被货车直接撞上，后因伤势过重医治无效死亡。李凤姣被授予“武冈市见义勇为先进个人”，人保财险武冈支公司快速赔付见义勇为为保险赔偿金 10 万元。向英雄致敬，为正义守护，见义勇为为救助责任保险彰显了保险的担当。

2. 消防员因公殉职
保险金彰显温度

- 承保:平安产险湖南分公司
 - 险种:雇主责任保险
 - 赔付金额:100 万元
- 2021 年 8 月 9 日，郴州市



保险产品种类繁多，消费者制定适合自己的保险计划，可以更好地获得保险保障。

某消防大队例行训练时发生一起消防员因公殉职事故。平安产险接到报案后，立即成立理赔服务小组，协助客户处理善后事宜，指导客户收集资料，积极陪同客户与殉职消防员的家属调解。8 月 13 日，完成理赔结案，100 万元赔款支付到位。平安产险以最快速度完成理赔赔付，全力协助被保险人做好善后抚恤工作，充分彰显保险责任担当，获得客户高度肯定。

3. 园区火灾损失重
保险赔款帮助大

- 承保:太平洋产险湖南分公司
- 险种:财产综合险
- 赔付金额:2316 万元

长沙市望城区某物流园发生特大火灾，导致园内厂房、存货等严重受损。接到报案后，太平洋产险立即启动重大案件应急预案，成立理赔小组，组织人员对存货进行转移施救，帮助客户减少损失。为缓解企业经营压力，太平洋产险启动绿色理赔通道，对受损商户预付 500 万元赔款。2021 年 4 月 8 日，该案最终以赔付 2316 万元结案。被保险人对太平洋产险的专业服务给予充分认可，并赠予“诚信服务、理赔及时”锦旗。

4. “保险 + 期货”
为生猪保“价”护航

- 承保:中华财险湖南分公司
- 险种:政策性生猪价格保险
- 赔付金额:258.95 万元

2021 年 8 月 20 日，慈利县毕艳等 42 户养殖户在中华财险投保了政策性生猪价格“保险 +

期货”保险。该保险为中华财险创新产品，旨在积极发挥保险公司风险管理优势以及期货公司风险对冲功能，切实保障养殖业面临的价格下跌风险。2021 年 9 月 19 日，因生猪价格下跌，触发理赔条件，中华财险按照合同赔付 258.95 万元，赔付率达 226.79%，是农户自交保费的 7.56 倍。该产品为慈利县养殖业市场价格风险提供了有效保障，有利于助推乡村振兴。

5. 电网因灾损失大
保险帮助保供电

- 承保:英大财险湖南分公司
- 险种:电网财产一切险
- 赔付金额:289.05 万元

2021 年 5 月下旬，“强降雨 + 强对流”天气抵达湖南，省内多地出现冰雹、暴雨、龙卷风，恶劣天气造成电网资产大面积受损。英大财险湖南分公司接到报案 21 件。该公司迅速启动汛期重大案件应急预案，开通理赔绿色通道，简化理赔程序，最终赔付 289.05 万元。该公司理赔服务周到细致，为供电系统从快恢复供电提供了有力保障。

6. 遭遇交通事故去世
保险理赔温暖人心

- 承保:中国人寿湖南省分公司
- 险种:重疾险、意外险等
- 赔付金额:490 万元

贺某保险意识较强，先后向中国人寿投保国寿康宁终身保险、国寿鑫享鸿福年金保险、百万如意随行保险、国寿福禄双喜两全保险（分红型）、人身意外伤害保险等多款保险。

2021 年 5 月 14 日，贺某遭遇交通事故，后经抢救无效去世。中国人寿专案小组确定该事故属于保险责任，理赔人员想客户所想，急客户所需，积极主动理赔，及时赔付身故金合计 490 万元。贺某家属领取赔款后，深为感动，称赞中国人寿“一言九鼎，值得信赖”。

7. 不幸身患恶性肿瘤
高额理赔重燃希望

- 承保:平安人寿湖南分公司
- 险种:重疾险、意外险等
- 赔付金额:400 万元

C 女士连续多年为自己投保了平安人寿的平安福、聚财宝、康乃馨、智富人生等产品组合，涉及重疾、医疗、意外、财富等多个险种。2021 年 8 月，C 女士因身体不适到医院检查，病理报告为恶性肿瘤，符合条款约定的重大疾病责任。接到 C 女士报案，平安人寿立即启动调查行动小组迅速开展服务，提供专业、优质、主动的理赔服务，按照条款约定给付 C 女士保险金合计 400 万余元，同时豁免她保单剩余各期 90 万元保费，重燃她追求美好生活的希望。

8. 遭遇意外车祸身故
保险送来温暖希望

- 承保:人保寿险湖南省分公司
- 险种:百万身价两全保险(B 款)
- 赔付金额:200 万元 + 200 万元

2021 年 5 月 4 日，王先生自驾车时遭遇意外交通事故当场身故，家中父母尚在，一双儿女嗷嗷待哺，妻子等着他回家。9 月 19 日，向女士清晨开

车上班，不料操作不当撞上路边护栏，不幸去世，家里老人孩子陷入巨大悲痛。万幸的是，两人均投保了中国人保寿险的百万身价两全保险(B 款)。接到报案后，人保寿险查勘现场、走访周边、协助被保险人家属提供理赔资料，分别赔付 200 万元。收到理赔款的被保险人家人感慨万分，高额理赔款给了他们慰藉，为他们今后的生活提供了经济保障。

9. 主动赔付有温度
诚信服务赢赞誉

- 承保:华泰人寿湖南分公司
- 险种:重疾险、医疗险
- 赔付金额:10.64 万元

2021 年 3 月 15 日，邹先生无诱因突然胸痛住院治疗，诊断为急性心肌梗死。邹先生随后向华泰人寿提交理赔资料，申请保险理赔。经华泰人寿总公司核实，客户虽未申请重大疾病理赔，但其病情已达到重疾给付条件，该公司决定主动赔付重大疾病保险金，迅速将医疗保险金 0.64 万元、重疾保险金 10 万元划入客户指定账号，并豁免客户后续相关应缴保费，保单继续有效，仍享受该保险合同约定的其他保障。华泰人寿在客户未申请重大疾病理赔的情况下，诚实守信主动联系客户就高赔付，以实际行动向客户兑现“理赔快、找华泰”的服务承诺。

10. 保险经纪专业服务
暖心理赔感动客户

- 承保:恒大人寿湖南分公司
- 经纪:恒邦保险销售湖南分公司
- 险种:重疾险、医疗险
- 赔付金额:32.65 万元

2019 年 4 月 19 日，永州刘先生通过恒邦保险销售服务有限公司，为自己配置了恒大人寿的恒大恒久健康终身重疾保险，保额 30 万元，并附加尊享安康百万医疗险 + 恒久安心住院医疗保险，共缴纳保费 7845 元。2021 年 4 月 1 日，刘先生因身体不适入院检查，被确诊为肾细胞恶性肿瘤。恒邦保险销售第一时间协助客户报案，联动恒大人寿开启理赔绿色通道。经审核，客户获得重疾赔付 30 万元，恒久安心住院医疗理赔 1 万元，尊享安康百万医疗理赔 8690.77 元，恒大人寿还将第 3 次续期所交保费退还给客户，总计赔付 326526.77 元，让客户深受感动。