撑起“保障伞” 抵挡风和雨

——2020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。

2020年，一场席卷全球的新冠肺炎疫情，让人民对风险有了更深的认识和体会，对保险有了更多的需求和期待。湖南保险业始终坚持“以人民为中心”的发展思想，以满足人民的保险需求为出发点和落脚点，不断深化保险供给侧改革，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。2020年，湖南保险业累计赔付支出482.38亿元，同比增长13.83%，保险“社会稳定器”“经济助推器”的作用进一步彰显，为助力湖南高质量发展，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，影响持续扩大，为促进湖南保险市场主体践行为民服务理念，勇担社会责任，改进保险理赔服务，维护消费者合法权益，发挥了积极作用。经过征集、评选，现将2020年度湖南保险业年度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、增强保险意识、增强防范意识。希望湖南保险市场主体不忘初心，牢记使命，不断强化服务意识，创新服务方式，提升服务质量，让保险带给人民更多的获得感、幸福感、满足感。

1. 重大事故快速赔付 保险“社会稳定器”作用彰显

●承保公司：人保财险湖南省分公司、太平洋产险湖南分公司、中华财险湖南分公司、中国人寿财险湖南省分公司

●投保险种：车险

●赔付金额：1000万元

2020年12月29日，包茂高速凤凰县往吉首市方向，发生重大交通事故，造成多名人员伤亡。人保财险湖南省分公司、太平洋产险湖南分公司、中华财险湖南分公司、中国人寿财险湖南省分公司接到报案后，迅速启动应急预案，奔赴事故现场，加快推进理赔。在短时间内，4家公司分别将250万元、300万元、250万元、200万元预付款支付到位，用于死伤人员赔偿，获得政府部门高度肯定。保险公司高效理赔服务，充分发挥了保险“社会稳定器”作用，彰显了企业责任和品牌形象。

2. 医生倒在抗疫一线 保险及时理赔显担当

●承保公司：太平洋产险湖南分公司

●投保险种：医务人员人身意外伤害保险

●赔付金额：50万元

2020年1月28日，太平洋产险湖南分公司与湖南省卫健委签定《医务人员人身意外伤害保险》捐赠协议，向湖南抗击新冠疫情的医护人员无偿提供逾300亿元保额的专属保险保障。2月4日，太平洋产险湖南分公司获知，衡山县东湖镇马迹卫生院医生宋英杰在抗疫一线连续奋战，劳累过度，因公殉职。该公司迅速开启绿色通道，2月5日，将50万元理赔慰问金送到宋英杰家属手中。疫情无情，保险有爱，太平洋产险湖南分公司用温暖的保险理赔诠释了保险大爱。

据不完全统计，湖南保险业累计为疫情防控捐赠风险保障4957.15亿元，捐赠现金691万元，防护口罩176125个，防护服1009套，为打赢疫情防控人民战争，作出了积极贡献。

3. 灾害天气突然来袭 保险理赔温暖人心

●承保公司：中华财险湖南分公司

●投保险种：农房保险

●赔付金额：逾58万元

2020年3月21日19时许，怀化沅陵县出现暴雨、大风、冰雹灾害天气，致使该县官庄镇、五强溪镇、明溪口镇、七甲坪镇、借母溪乡等多个乡镇的1460余户农民住房遭受损失。灾害发生后，中华财险沅陵县支公司立即启动理赔程序，开通理赔绿色通道，赔付逾58万元，帮助受灾农户及时修复，得到当地政府和民众的一致好评。

4. 燃气爆燃酿事故 燃气保险暖人心

●承保公司：华泰财险湖南分公司

●投保险种：民用燃气综合保险

●赔付金额：565493.17元

2020年4月5日，被保险人家里燃气灶泄露发生爆燃，致使被保险人家属颜某全身多处烧伤并住院治疗。华泰财险湖南分公司完成现场查勘后，考虑到被保险人实际困难，启动预赔流程，迅速将医疗费用、财产损失共25493.17元支付到被保险人账户。并在伤者做完伤残鉴定提交理赔资料3日内将伤残赔偿金额54万元支付至被保险人账户。被保险人非常感激，向公司赠送“灾难无情人有情，燃气保险暖人心”锦旗。

5. 遭遇意外车祸身故 高额理赔传递大爱

●承保公司：中国人寿湖南省分公司

●投保险种：年金保险

●赔付金额：1179万元

姜女士是某企业管理人员，经济条件较好，保险意识较强。她先后为自己投保国寿鑫福赢家年金保险、国寿鑫享金生年金保险（A款）等25份保险，累计保险金额为1179万元。2020年9月，姜女士遭遇意外身故。中国人寿湖南省分公司接到客户家属报案，立即成立专案小组核查。客户家属将理赔资料提供齐全后，保险公司将1179万元理赔金转入权益人账户。收到理赔款的姜女士家人感慨万分，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。

6. 家里失了顶梁柱 保险理赔燃希望

●承保公司：平安人寿湖南分公司

●投保险种：意外保险

●赔付金额：210万元

29岁的X先生是一名销售工程师。2019年11月，他购买了平安人寿安心百分百保险，并附加意外、意外医疗、健享人生、E生保，年交保费3362元。2020年1月，X先生遭遇意外去世，其家人痛失顶梁柱。平安人寿湖南分公司接到报案，经审核符合意外身故保险责任，赔付自驾车意外身故保险金200万元、附加意外险10万元，合计210万元。在X先生家人深感悲痛之时，保险赔款为他们带去了生活的勇气和希望。

7. 重疾“闪付” 慧赔暖心

●承保公司：太平洋人寿湖南分公司

●投保险种：重大疾病保险

●赔付金额：约110万元

2020年8月，谢先生确诊罹患结肠癌。2020年9月24日，太平洋人寿接到客户报案后，启动重疾绿色通道服务。客户通过太平洋人寿线上理赔通道“太慧赔”申请理赔，仅仅5小时便收到重疾赔款1099848.64元。“慧赔”是太平洋寿险开展入院有预付、出院有直付、院后有闪付的理赔服务模式，让保险理赔更加便捷和温馨。

8. 远程协作查勘 保险全国通赔

●承保公司：新华保险湖南分公司

●投保险种：意外保险

●赔付金额：150万元

湘潭张先生因经商经常出差，其家人为其投保新华保险高倍驾乘意外险“畅行无忧”，保额10万元，年交保费2730元。2020年9月，张先生在新疆塔城因车祸身故。经新疆塔城新华保险理赔人员克服疫情影响和恶劣天气，协作完善理赔证据后，张先生妻子很快收到新华保险150万元理赔金。新华保险坚持“以客户为中心”的理念，理赔人员不畏艰难险阻，克服困难查勘取证，实施远程协作，快速完成理赔，赢得了客户的信赖。

9. 偏远山区调查难 理赔科技来助力

●承保公司：富德生命人寿湖南分公司

●投保险种：意外保险、重大疾病保险

●赔付金额：约120万元

2018年3月13日，苏先生在富德生命人寿湖南分公司投保自驾（乘坐）车意外险，身故保额100万元，年交保费2090元；投保富德生命康健无忧A款重大疾病保险，保额20万元，年交保费6000元。2020年7月10日，苏先生在青海玉树州囊谦县遭遇意外身故。富德生命人寿湖南分公司克服偏远山区查勘上的困难，通过理赔新技术移动APP开展调查，完成查勘取证。2020年12月17日，该公司将1201893.70元理赔款（含利息1893.70元）打到受益人的银行卡上。富德生命人寿利用新技术，解决了偏远地区查勘难的难题，提高了理赔的准确性和时效性，让保险理赔变得更简单。

10. 保险经纪专业服务 保险理赔高效贴心

●承保公司：人保财险湖南省分公司、英大财险湖南分公司、平安产险湖南分公司、太平洋产险湖南分公司

●保险经纪公司：英大长安保险经纪湖南分公司

●投保险种：财产一切险、机器损坏 险、供电责任险、公众责任险

●赔付金额：512万元

受国网湖南省电力有限公司委托，英大长安保险经纪湖南分公司为其安排投保了财产一切险、机器损坏 险、供电责任险、公众责任险等保险，英大财险和人保财险为主保险服务商。2020年6月至7月，湖南遭受暴雨洪涝灾害，湖南国网资产受损严重。英大长安保险经纪湖南分公司积极履行保险经纪人职责，尽力协助做好保险理赔。通过组织核定损失、协商理赔金额，2020年9月，承保的保险公司将512万元赔款支付到位。英大长安保险经纪湖南分公司“专业、高效、贴心”的服务，赢得各方一致好评。