重庆保险业2019年度财产险、人身险十大典型理赔案例评选揭晓

2019年，在重庆银保监局的指导下，重庆保险业充分发挥保险保障功能，不断提升服务重庆经济社会的能力和水平，全年实现原保费收入916.5亿元，累计为全市经济社会发展提供风险保障91.8万亿元，全年赔付支出达279.5亿元。

近日，市保险行业协会在征集到的200件赔付案例中评选出了重庆保险业2019年度财产险、人身险十大典型理赔案例。这些案例彰显了保险在服务国家重大战略、保障实体经济、助力脱贫攻坚、辅助社会治理、护航民生福祉等方面的功能作用，具有很强的典型性和代表性。这些典型案例的发布，将进一步激发保险市场主体责任担当，促进保险机构主动维护消费者合法权益，进一步提升保险消费者风险责任意识，更好地运用保险机制来防范应对各种风险。

财产险十大典型理赔案例

1 理赔速度最快捷小额赔案 解锁痛点 神速秒赔

公司名称：中国平安财产保险股份有限公司重庆分公司

涉及险种名称：公众责任险

案情回放：2019年12月23日，平安保险接报案，称某外卖骑手送餐时发生追尾事故。公司通过指引骑手使用保险公司远程理赔系统在线提交资料，于2019年12月23日18时12分完成立案，系统于7秒内自动完成1600元理赔款支付。

亮点展示：从充分满足服务需求着手，保险公司利用科技平台解决了以前小额赔案理赔时间长、索赔资料繁琐痛点，为被保险人和第三者提供了良好的理赔体验，提高了理赔服务水准。

2 理赔速度最快捷大额赔案 百万赔付 两天结案

公司名称：中国平安财产保险股份有限公司重庆分公司

涉及险种名称：养老机构责任保险

案情回放：2019年1月2日，某被保险人向平安保险报案，称在其经营场所内有老年人死亡，肇事人被公安机关抓获控制。接报案后公司立刻投入重案专家处理，从接到报案到最终结案支付130万元，仅用2天时间，受到相关政府机构和被保险人的高度赞誉与表扬。

亮点展示：公司接案后，快速响应，开通绿色通道，简化流程，简化资料，提前赔付相关损失，确保被保险人赔付后其他入住老年人的生活不受影响，发挥了保险保障社会稳定的作用。

3 理赔服务最暖心赔案 热心救助 优质服务

公司名称：亚太财产保险有限公司重庆分公司

涉及险种名称：财产综合保险

案情回放：2019年7月22日，重庆暴雨。亚太财险承保的某药品库房因漏雨致药品受损，公司立即赶赴现场，协助客户完成全部药品转运，并与库房员工一起清点了79大类208件上千种类损失药品，为客户提供了优质的保险服务保障，共赔付29.7万元。

亮点展示：客户的满意就是保险服务的宗旨，亚太财险致力于为客户提供优质的保险服务，为客户带去了百分的温暖。

4 赔款金额最大额赔案 高额赔款 解难除忧

公司名称：中国太平洋财产保险股份有限公司重庆分公司

涉及险种名称：财产一切险

案情回放：2019年6月9日，某被保险人的生产车间工业炉发生爆炸，事故造成炉体报废，价值6000万元的整条生产线损坏停产。太平洋财险接到报案后立即赴现场开展调查核实及损失核定工作，尽快帮助受灾企业恢复生产，最终赔付人民币2387.7万元。

亮点展示：事故发生后，客户面临资金缺乏、停产不能交付货物等难题。太平洋财险急客户所急，借助无人机等技术查勘损失情况，外聘行业专家协助制定维修方案，通过竞价的方式快速确认损失，在半年时间完成结案并支付赔款，极大地缓解客户资金压力。

5 健康险医疗赔付最大额赔案 强力保障 呵护重疾

公司名称：中国太平洋财产保险股份有限公司重庆分公司

涉及险种名称：中高端住院医疗保险

案情回放：2017年12月31日，某客户投保太平洋财险中高端住院医疗保险，保费206元。2018年5月客户确诊为组织腺泡状肉瘤，随后入住重庆医科大附二院治疗。目前，除扣除医保部分，太平洋财险已赔付该客户医疗费52万元左右（预计累计赔付超200万元）。

亮点展示：该险种为短期健康险，具有高保额、低保费的特点；同时不因发生理赔而影响继保，为重大疾病患者提供了强力保障。

6 最具社会影响力赔案 警保联动 跨界融合

公司名称：中国人民财产保险股份有限公司重庆市分公司

涉及险种的名称：交强险、商业险

案情回放：2019年8月27日13时，一辆装满水泥车由于雨后路滑失控，连续撞击20余辆车并造成多名人员受伤。人保财险接到报案后立即安排警保联动人员赶往现场，协助交警进行事故现场处理。2小时后现场车辆有序撤离，并核定损失40多万元，最终按保险责任理赔了41万元，赢得围观群众交口称赞。

亮点展示：重庆“警保联动”从推行之初的交通事故快处快赔，逐渐扩展到农村交通安全劝导、车驾管便民服务、交通事故矛盾纠纷调解等多项跨界领域，社会效应良好，打造了重庆“警保联动”品牌，其做法和经验在全国推广。

7 最具社会责任感赔案 提前预赔 可靠保障

公司名称：中国平安财产保险股份有限公司重庆分公司

涉及险种名称：建筑工程一切险及第三者责任险

案情回放：2016年6月18日，某集团公司的工程在施工中意外导致开挖施工区域内市政道路路面下沉和开裂。平安保险接到报案后，立即前往事故现场开展查勘核实及损失统计工作，采用预赔机制先为施工企业提供相应的资金保障，加快了市政道路的恢复进程，保障了人民群众正常出行的基本权益，并最终赔付520万元。

亮点展示：该案中，平安产险对此次事故进行了预赔，为施工企业对事故的修复提供了有力的资金保障，充分体现了保险公司服务社会的责任。

8 最具科技创新力赔案 科技领先 高效服务

公司名称：中国平安财产保险股份有限公司重庆分公司

涉及险种名称：车险商业险

案情回放：2019年1月30日，被保险人余某在九龙坡区发生单方碰撞事故，导致车辆右后方受损。余某拿出手机使用平安好车主APP在线进行报案，选择进入信任赔理赔通道后根据系统指引完成了照片上传，根据自己的信任额度录入金额1300元，然后录入自己的银行账户，从报案环节到支付环节，仅仅耗时不到2分钟。

亮点展示：小额单方事故，发生频率较高，且客户最关心的就是一个理赔时效。平安保险公司推出了好车主信任赔报案，打破传统定损模式，办理赔全程不到2分钟，让客户在自己的信任额度内进行在线理赔，简化理赔流程，让客户也参与其中，极大的提高了客户的体验度，深受客户好评。

9 助力脱贫攻坚最给力赔案 护航“三农”化解风险

公司名称：中国人民财产保险股份有限公司重庆市分公司

涉及险种名称：产业精准脱贫保险

案情回放：2019年，巫溪县天元乡贫困户饲养家禽和种植中药材、茶叶等扶贫产业因暴雨受损严重。接到报案后，人保财险第一时间开通理赔绿色通道，在依法合规的前提下应赔尽赔、应赔快赔，为受灾贫困户及时恢复再生产提供资金支持，共支付赔款34.56万元，赔款惠及该乡贫困户256户次。

亮点展示：服务乡村振兴，情系广阔农村；助力脱贫攻坚，心系扶贫产业。充分发挥国有骨干保险企业的政治优势和专业优势，为贫困山区扶贫产业保驾护航。

10 服务实体经济最给力赔案 迅速理赔 彰显担当

公司名称：中国人民财产保险股份有限公司重庆市分公司

涉及险种名称：财产综合险（2009版）

案情回放：2019年7月15日，沙坪坝某厂区内出现大面积积水致部分房屋建筑、原材料、产成品、采购配件、半成品受损。事故发生后，人保财险立即安排人员赶赴事故地点进行查勘理赔，经过近10天的清点，终于将受损的财产数量确定，确保赔款179.98万元及时赔付给被保险人，帮助被保险人快速恢复生产。

亮点展示：秉承“人民保险，服务人民”的服务理念，想客户之所想，急客户之所急，解客户之所惑，供客户之所需，为企业经营及发展起到保驾护航作用。

人身险十大典型理赔案例

1 理赔速度最快捷小额赔案 服务提速 闪电赔付

公司名称：泰康人寿保险有限责任公司重庆分公司

涉及险种的名称：泰康贴心保意外医疗保险（泰康e顺短期意外伤害医疗保险）

案情回放：吴先生投保了一份《泰康贴心保意外医疗保险》，2019年11月，吴先生不慎摔倒磕伤头部，前往医院进行了治疗，花费了治疗费用2000余元。治疗结束后，吴先生提出理赔申请，于2019年12月5上传了完整理赔资料后，泰康人寿1秒钟闪电赔付，向吴先生赔付了保险金1000元。

亮点展示：一直以来，泰康人寿不断提高理赔速度，致力于让客户改变对行业“投保容易理赔难”的刻板观念。该案泰康人寿秒赔结案，用极限理赔速度履行了保险的承诺，为保险速度正名。

2 理赔速度最快捷大额赔案 服务有温度 理赔加速度

公司名称：中国太平洋人寿保险股份有限公司重庆分公司

涉及险种的名称：少儿超能宝重大疾病保险

案件回放：2019年6月6日，左先生儿子不幸身患重症，高昂的医疗费用令左先生焦头烂额。太平洋人寿业务员第一时间到医院看望左先生儿子，帮助客户通过太平洋寿险微信端进行理赔报案，还提醒客户理赔流程与所需资料。在客户出院时，公司人员协助客户办理相关手续，并通过“太慧赔”自助理赔功能快速申请重疾理赔，从申请到结案仅用了18分钟时间，客户就收到了重疾保险赔款70.409万元。

亮点展示：极简、极速、有温度。客户可自助操作完成或由业务员上门服务完成理赔作业，免去客户往返公司柜面的繁琐，简单案件从申请到理赔款支付成功可在当天完成。曾经的理赔服务都是按“天”计，现在有了“太慧赔”自助理赔服务，理赔款“小时”到账不是梦。

3 理赔服务最暖心赔案 高效赔付 诠释大爱

公司名称：中国平安人寿保险股份有限公司重庆分公司

涉及险种的名称：平安福，长期意外13，百万任我行，福加分，安心百分百尊

案情回放：客户周某同时也是平安人寿的一名资深业务主管，2019年12月家中发生火灾，周某冲进火海后救出孩子后，自己却晕倒经抢救无效死亡。平安人寿第一时间安排资深调查人核实事故经过，同步协助受益人准备相关理赔资料，高效给付保险金205万元。

亮点展示：周某家属收到理赔款后，特意来到公司职场，向公司各级领导同事的关心致以深深谢意，更对平安的高效赔付和专业服务高度赞赏。在生命面前，205万元的理赔款是客户对家庭、孩子爱与责任的延续。

4 赔款金额最大额赔案 大额赔付 兑现承诺

公司名称：中美联泰大都会人寿保险有限公司重庆分公司

涉及险种的名称：都来保两全保险、附加都来保长期意外伤害保险等

案情回放：陈先生自2009年起先后在大都会人寿重庆分公司投保了多张保单，其中自己作为被保险人的有效保单有9张。2019年6月陈先生发生交通事故身故，其家属于7月11日向大都会人寿提出理赔申请。公司迅速核实保险责任，开展理赔工作，于2019年7月29日结案，支付保险金共计770余万元。

亮点展示：面对大额赔款，大都会人寿积极践诺，完美诠释了保险的意义，用实际行动证明了“意外无情，保险有爱”不只是一个口号，更是大都会人寿对社会的庄严承诺。

5 健康险医疗赔付最大额赔案 高额赔款 撑起“保护伞”

公司名称：中国平安人寿保险股份有限公司重庆分公司

涉及险种的名字：E生保

案情回放：客户张某因交通事故住院治疗。2019年8月，客户治愈出院后向平安人寿申请理赔，经公司审核，客户符合《E生保》保险责任，住院花费50万余元，在扣除超期门诊和免赔额后，快速赔付客户48.17万元。

亮点展示：该案客户发生意外病情严重，就医时间长、费用高昂，对家庭生活及经济造成巨大影响，所幸客户购买平安人寿百万医疗产品“E生保”，这笔赔款极大地弥补了客户在治疗期间所支出的医疗费，让客户的后续生活质量不因治疗而降低。

6 最具社会影响力赔案 意外来袭 保险救援

公司名称：中国太平洋人寿保险股份有限公司重庆分公司

涉及险种的名称：安行宝两全保险、乐享百万

案情回放：张先生因交通事故受伤，并于2019年7月被评定为一级伤残。太平洋人寿立即协助客户备齐资料并行全残理赔申请，申请的第二天100万元的赔款就立即到账，加上张先生其他保险产品，一共赔付了126万元。同时，张先生购买乐享百万还将对其后续的医疗费用继续承担保险责任，为张先生撑起未来生活的希望。

亮点展示：意外无情，太保有爱。太保以实际行动做好保险的代言，让大众对保险有了一个新的认识，为保险市场健康发展添力。

7 最具社会责任感赔案 快速响应 高效理赔

公司名称：中国太平洋人寿保险股份有限公司重庆分公司

涉及险种的名称：安行宝两全保险 、祥宁幸福保意外伤害保障计划

案情回放：开州区李先生2019年7月23日16时许在贵州遭遇山体垮塌灾害被掩埋。太平洋人寿重庆分公司接到客户出险报案，立即启动突发公共事件应急响应预案及重大案件调查机制，第一时间联系贵州分公司协同理赔服务，赶赴现场核实调查并启动快速理赔程序，简化相关理赔资料，开通理赔绿色通道，申请当天即赔付金额111万元。

案件点评（亮点展示）：该事故是一起突发的自然灾害，针对此类事件，公司建立了快速响应与处理机制，能积极配合当地政府，快速开展相关责任确定等理赔服务工作。本次事故中，保险公司快速响应、积极沟通、及时核实、简化资料、快速理赔，充分彰显了太平洋寿险保险作为一家负责的保险公司的态度，也充分体现了太平洋寿险公司“责任、智慧、有温度”太保服务。

8 最具科技创新力赔案 无纸化理赔 快捷简便

公司名称：中国人寿保险股份有限公司重庆市分公司

涉及险种的名称：国寿附加小额意外费用补偿医疗保险

案情回放：敖女士因意外骨折住院治疗，2019年1月2日出院，中国人寿立即派工作人员上门为敖女士提供代理赔服务，通过手机APP“国寿E店”在线进行理赔申请和上传索赔资料影像。案件全流程自动处理、自动审核通过，用时14分31秒，核定理赔金额2168.75元。

亮点展示：“国寿E店”全面体现了中国人寿为客户提供主动，快捷理赔服务宗旨。销售人员主动协助客户理赔，客户无需临柜办理、省去舟车劳顿。

9 助力脱贫攻坚最给力赔案 尽锐出战 精准脱贫

公司名称：中国人寿保险股份有限公司重庆市分公司

涉及险种的名称：精准脱贫保

案情回放：彭水县扶贫开发办公室为贫困户何某投保精准脱贫保，由中国人寿重庆市分公司承保。何某于2018年11月25日因疾病在重庆医科大学附属第二医院住院治疗，2019年1月24日出院。在其出院结账时，医院对精准脱贫保保险金进行一站式结算，直接抵扣医疗费19629.62元，在极大程度上减轻了大额医疗费用对何某的负担。

亮点展示：2018年5月重庆市健康扶贫医疗救助“一站式”结算平台正式上线，该“基金+保险”的理赔直付服务，使此项民生工程实现了贫困户就医费用即时结算，实现了免报案、免申请、免资料、免临柜、免等待的“五免”主动理赔服务模式。中国人寿重庆市分公司承保的75.6万元“精准脱贫保”的贫困人口，可在重庆33个区县扶贫办以及18000多家市内医院享“一站式”即时结算，有效减轻了贫困户家庭的经济负担，真正在脱贫攻坚战中贡献出自己的力量。

10 服务实体经济最给力赔案 保险勇担责 维稳促发展

公司名称：恒大人寿保险有限公司重庆分公司

涉及险种的名称：恒大人寿意外伤害保险

案情回放：2019年3月22日，重庆某生猪发展有限公司为公司员工投保恒大人寿团体保险产品。2020年1月11日，该公司员工樊某在维护化粪池时不慎跌入身亡。最终经过核赔调查，恒大人寿向被保险人家属及时支付了50万元理赔款。

亮点展示：企业生产经营中，员工面临着各种不确定因素造成风险事故的可能，既威胁着员工个人生命健康安全，也对企业的经营发展、社会的稳定和谐产生威胁。有针对性的团体保障计划，有利于分散日常经营风险，保障企业员工安全和企业稳定发展，是保险作为社会稳定器的具象化体现。

文/李雨蔓