

重庆保险业2021年度财产险人身险十大典型理赔案例

2021年,全市保险公司积极响应市委、市政府和重庆银保监局号召,持续服务实体经济、乡村振兴、民生保障、社会治理等,全年保险赔付支出305.6亿元,同比增长3.2%,提供风险保障累计超过151万亿元。尤其在机动车险、责任保险、农业保险、意外保险、重疾保险等方面,展现了行业责任担当,体现了保险回归保障本源理念。市保险行业协会近期组织评选出“重庆保险业2021年财产险人身险十大典型理赔案例”,旨在进一步增强公众对保险功能和意义认识,推动会员单位更好地服务地方经济和社会民生发展。

财产险十大典型理赔案例

(一)

理赔速度最快捷小额赔案

公司名称:锦泰保险重庆分公司
险种名称:团体意健险
案情回顾:投保人G公司从2016年起就在锦泰保险购买各类保险产品。2021年该公司为员工投保了团体意健险,2021年4月27日17时7分,锦泰保险报案中心接到李某的报案。因颈部包块在华西医院住院治疗,李某花费医疗费用13948.95元。锦泰保险重庆分公司工作人员接到报案后,迅速启动小额案件快速理赔程序,仅用20分钟完成核赔,将赔款1692.31元支付到被保险人账户。

亮点展示:小额案件快速理赔,暖心真情合作长久,通过快速赔付,给客户带来更好的体验感、获得感。

(二)

理赔速度最快捷大额赔案

公司名称:太平财险重庆分公司
险种名称:无忧团体意外伤害保险
案情回顾:重庆涪陵某生猪发展有限公司于2021年3月在太平财险投保团体意外伤害保险,保额50万元。2021年8月8日,因连日暴雨发生泥石流,被保险人曾先生被冲走,下落不明。公司接到报案后立即前往现场协助处理善后事项。8月10日22时,发现曾先生已身故。次日,公司即启动理赔绿色通道,并于8月12日向死者法定受益人赔付50万元,用时3天7时18分。

亮点展示:理赔款虽不能宽慰家属失去至亲的哀痛,但能够帮助家人撑起生活的希望,同时也减轻了投保企业的负担和风险。

(三)

赔款金额最大额赔案

公司名称:人保财险重庆市分公司
险种名称:货运险
案情回顾:江苏省太仓市水域,**3010轮与横越航道的*航2轮意外碰撞,造成**3010轮沉没,其船上装载的183个集装箱全部落水,货物严重受损。因集装箱内货物所属境内外多个主体,法律关系复杂,保险理赔困难重重。公司接到报案后,第一时间成立专家、公估、法律团队组成的专案小组,赶赴现场,会同被保险人处理事故。根据事故处理进度及被保险人需求,公司累计7次向被保险人、实际货主、货权人等支付赔款,并于2021年12月14日完成对本次事故的全部赔付共计2034.24万元。

亮点展示:人保财险始终秉承以人为本、诚信服务、价值至上、永续经营的理念,坚持实事求是、合规合法的基本原则,一张保单轻如浮萍,承诺的担当和责任却重若泰山。

(四)

健康险赔付最大额赔案

公司名称:安诚财险重庆分公司
险种名称:团体重大疾病保险
案情回顾:何先生所在单位于2021年5月16日在安诚财险购买团体重大疾病保险,何先生在被保险人清单中。2021年11月4日,何先生在重庆新桥医院确诊为肺癌,并于2021年12月13日上午10点51分报案,公司快速核实,当日下午4点51分即赔付金额50万元。

亮点展示:重大疾病保险可以让参保人员在罹患重疾时得到及时有效的医治,避免“因病致贫、因病返贫”。由用人单位为员工投保团体重大疾病保险,公司迅速核实、及时赔付,减轻了何先生及其家庭的经济负担。

(五)

农业险最具社会影响力赔案

公司名称:安诚财险重庆分公司
险种名称:森林保险
案情回顾:2020年被保险人重庆市某林业局在安诚财险为12.5458万亩公益林购买了森林保险,覆盖了全区14个镇街。2020年11月起,4个街镇的林场投保的公益林因松材线虫病导致树木受损。松材线虫防治处理需要较长时间,期间安诚财险密切配合林业部门的防治工作并进行林场勘验、数量统计等理赔工作,2021年11月8日完成赔付,累计对受损树木8万余株,面积823.24亩赔付65.86万元。

亮点展示:林业是国民经济重要产业,同时又很容易因自然灾害遭受损失。安诚财险森林保险为林场病虫害防治与救助提供风险保障,助力林业生态建设。

(六)

政保业务最受关注赔案

公司名称:大地财险重庆分公司
险种名称:城乡居民团体大病医疗保险
案情回顾:因重大疾病产生医疗费较高,被保险人罗女士在大地财险购买了居民大病医疗保险。2021年6月1日罗女士在重庆市江津区中心医院住院治疗,7月15日获得大病医疗保险理赔金额50万元。

亮点展示:此案结案快速,体现保险作用,实际解决人民群众医疗费高的问题,避免家庭因病返贫。

(七)

应对灾害事故最给力赔案

公司名称:中华联合财险重庆分公司
险种名称:建筑工程一切险
案情回顾:某建筑集团承建长江重庆段沿江某工程,2020年8月受长江5号洪峰过境影响,施工区域损失惨重,涉损面积43万多平方米。公司接到报案后立即赶赴现场,协助施工单位转运物资及人员、设备。洪灾过后双方紧密协作,通过无人机、全站仪等科技设备以最快速度完成复勘、检验工作,于2021年1月27日向客户赔付保险金1400万元。

亮点展示:面对洪灾,保险有爱。中华联合财险集中调派人员和救援设备,积极履行社会责任,简化流程,最大限度减少客户的财产损失,有效助力灾后快速恢复生产。

(八)

助力安全生产赔付最暖心赔案

公司名称:太平洋财险重庆分公司
险种名称:财产一切险
案情回顾:2020年8月长江第5号洪峰过境,江面上涨漫过滨江路,将被保险人某企业的部分设施设备淹没损坏。该企业投保为重庆CBD总部经济区集中供能项目,保险价值达11000余万元。在洪峰到来前,太平洋财险员工先后两次前往赶赴现场,协助客户将高价值、重点财产进行转移;提出高风险区域加固补强方案,针对性进行防洪人员、物资准备。灾后太平洋财险先行赔付80万元助以灾害恢复,并积极协助被保险人对受损财产采购、修复提供多方支持。2021年3月3日,案件最终累计赔付180万元。

亮点展示:灾前有准备、灾中有应对、灾后有暖味。保险助力安全生产,太平洋财险灾后积极主动理赔,实现与被保险人共赢。

(九)

最具保险科技创新力赔案

公司名称:平安财险重庆分公司
险种名称:机动车商业保险、交强险(2020版)
案情回顾:2021年5月30日,被保险人车辆在车库擦挂到固定物,导致车辆轻微受损。被保险人立即使用“平安好车主”APP进行线上报案并按照系统界面提示上传身份证、行驶证、驾驶证以及车辆损失照片,AI系统通过图片识别技术为车辆查勘定损,定损后自动立案并迅速结案。客户通过“平安好车主”自助操作完成赔付,从报案到577元赔款到账,仅耗时6分32秒。

亮点展示:平安财险以科技赋能系统,运用AI识别技术,依托“平安好车主”APP,实现全流程线上自助理赔,让客户感受到极致的理赔速度和自助参与互动理赔的便捷。

(十)

推进脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接最突出赔案

公司名称:人保财险重庆市分公司
险种名称:养殖保险(扶贫专属)、生猪养殖保险(扶贫专属)
案情回顾:2021年,人保财险在全市18个区县开展能繁母猪养殖保险(扶贫专属)、生猪养殖保险(扶贫专属),共承保贫困户7690户,提供保险保障14295.2万元。2021年5月以来,人保财险陆续接到区县支公司发生大面积能繁母猪和生猪疫情的报告,下辖机构相继启动应急预案、开通理赔绿色通道,全年共计支付赔款1363.97万元,简单赔付率159.02%,赔款惠及贫困户8095户次。

亮点展示:人保财险坚持应赔尽赔、应赔快赔,把服务国家战略作为基本职责,将农业保险融入服务“三农”、服务乡村振兴中,全面助力国家发展大局。

人身险十大典型理赔案例

(一)

理赔速度最快捷小额赔案

公司名称:泰康养老重庆分公司
险种名称:健康保障委托管理产品
案情回顾:2021年3月,重庆某船舶企业员工沈某因身体不适在医疗机构就诊。就诊后沈某通过泰康养老微信公众号“极速赔”通道提交理赔申请。2021年3月19日上午10点24分24秒,泰康养老系统予以立案初审并当即审核结案,极速赔付1032.00元。

亮点展示:为解决客户“线下交单麻烦、理赔过程漫长”等困惑,泰康养老研发集移动互联网、OCR识别、自动理赔等功能于一体的快速理赔模式。该案“秒赔”,极限速度彰显了立足客户服务客户的商业理念和强劲的科技实力。

(二)

理赔速度最快捷大额赔案

公司名称:泰康人寿重庆分公司
险种名称:重疾险
案情回顾:客户X先生在泰康人寿投保有重疾险,保额52万元。2021年10月,X先生因心脏病进行了主动脉手术,于2021年11月22日10点34分报案并申请理赔,公司快速审核,于当日11点31分即结案,仅耗时57分钟,向X先生赔付共计52万元。

亮点展示:大额保险快速理赔诠释了“买保险就是尊重生命”的理念,让客户对保险行业“理赔难”的刻板印象彻底改观。

(三)

赔款金额最大额赔案

公司名称:中国人寿重庆市分公司
险种名称:两全保险、重疾险、终身寿险、防癌险、年金险、意外伤害保险、团体意外伤害保险、团体定期寿险
案情回顾:陈女士经营一家幼儿园,有较强的风险防范意识。自2004年起陆续投保了国寿如意随行两全保险等数十份国寿产品。2021年2月,陈女士与孙女乘坐丈夫驾驶的轿车在出游返程途中不幸遭遇了车祸,在车祸瞬间,陈女士因保护怀中的孙女使其避免伤害,自己却因头部伤势过重而死亡。接到报案后,国寿工作人员立即赶赴现场核实处理。完善索赔资料后,向受益人共支付370.09万元保险金。

亮点展示:天有不测风云,人有旦夕祸福。面对各类风险,我们只能积极防范,但并不能完全消除。这笔370万元保险金作为陈女士生命和事业的延续,诠释了当面临风险与不幸时,保险真正的功能与意义。

(四)

医疗险赔付最大额赔案

公司名称:平安健康重庆分公司
险种名称:医疗险
案情回顾:客户G先生,年轻有为,对保险也非常认可。2020年,在朋友的介绍下购买了《平安e生保2020》保险。2021年8月G先生感到腹部疼痛,前往沙坪坝区人民医院就诊,后经转院至西南医院住院治疗,诊断为急性重症胰腺炎/多器官功能障碍综合征。公司接到客户家属理赔申请后,立即协助处理,并给付保险金98.13万元。

亮点展示:当风险来临时,保险能带给客户安全感,通过提升客户理赔满意度,真正让客户感受到通过理赔带来温暖。

(五)

意外伤害保险赔付最大额赔案

公司名称:大都会人寿重庆分公司
险种名称:两全重疾险、两全意外险
案情回顾:客户Y先生,自2007年以来,在大都会人寿购买了多张保单,涉及两全重疾险和两全意外险。2021年6月,Y先生乘坐小客车外出时,发生交通事故不幸身亡。2021年8月19日,Y先生家属来到公司正式提交了第一笔理赔申请,9月2日,指定了受益人的第一笔理赔款159.8万元到账,9月16日经遗产公证第二笔法定受益人的理赔309.9万元赔付到账。

亮点展示:家庭支柱肩负的,是一家人的幸福与期望。虽然无从知晓意外和明天谁先到来,但可以选择用保障给家人安稳的守护。

(六)

重疾险赔付最大额赔案

公司名称:泰康养老重庆分公司
险种名称:重疾险
案情回顾:2021年1月18日,客户李某因“体检发现甲状腺结节”在重庆市肿瘤医院住院治疗,最终确诊甲状腺恶性肿瘤。2021年3月,客户向泰康养老重庆分公司申请理赔。公司启动重案先赔服务模式,快速核实和理赔,向客户赔付150万元。

亮点展示:以客户服务为中心,泰康养老践行“重案先赔”创新服务模式,向客户提供有速度有温度的理赔服务。

(七)

政保业务最受关注赔案

公司名称:太平洋人寿重庆分公司
险种名称:长期护理保险
案情回顾:长期护理保险是政府应对社会老龄化,通过购买服务面向重度失能需要长期照顾的人群提供的护理服务费用补偿的保险产品。太平洋人寿重庆分公司积极参与重庆长期护理保险试点探索,2021年共计赔付3040人次,赔付金额394.91万元。为提升失能人员的护理质量和生活质量,公司还引进了专业的上门护理机构,全年上门服务1421人次。

亮点展示:分公司承办长期护理险试点,政策影响力显著扩大,失能人员及家属满意度明显提升;既顺应了民生诉求,切实解决了群众所难、所困、所急,得到了广大市民和社会各界的普遍关注和好评。

(八)

服务特殊群体最暖心赔案

公司名称:恒大人寿重庆分公司
险种名称:两全保险
案情回顾:退休医生王女士凭借精湛医术开了一家诊所,深受附近病患好评,家庭经济条件较好。2016年王女士投保恒大人寿两全保险(万能型)。2021年6月8日,时年68岁的王女士突发急性骨髓白血病救治无效身故。6月29日,公司接到客户家属理赔申请后,了解到其子女在外地务工,家里仅老伴一人,立即开展上门服务,并在2021年7月1日向客户家属赔付保险金169.4万元。

亮点展示:虽然生老病死无法避免,但至少保险可以兑现承诺,愿每份保险在不幸来临时能守住投保之初的美好愿望,让爱延续。

(九)

最具保险科技创新力赔案

公司名称:平安人寿重庆分公司
险种名称:医疗险
案情回顾:2021年4月,平安客户P先生因意外受伤住院治疗出院后,业务员通过线上提交理赔报案及申请,在未提供各类费用材料的情况下,仅7分钟完成结案,赔付客户2.48万元。平安“快赔”借助平安医保科技医疗数据大平台,将重庆市“二甲”以上公立医院的就诊信息、医疗账单等数据与保险公司核心系统对接,目前已实现与全重庆188家医院对接。公司2021年通过“快赔”渠道赔付案件12090件,赔付金额6085万元。

亮点展示:平安人寿借助科技赋能及数字化平台,探寻从客户自主索赔到理赔主动服务的跨越,科技创新提高服务能力,真正助力客户保险体验提升。

(十)

推进脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接最突出赔案

公司名称:中国人寿重庆市分公司
险种名称:团体补充医疗保险
案情回顾:在市委、市政府决策部署和重庆银保监局指导下,2020年、2021年重庆国寿参与并完成脱贫攻坚目标任务,通过《国寿美好生活精准扶贫团体补充医疗保险(2020版)》保险扶贫。其中:2021年累计为70.3万贫困人口提供3515亿元保险保障,3.6万人次通过该保险实际获得3639万元赔款保障。

亮点展示:脱贫摘帽不是终点,而是新生活、新奋斗的起点。中国人寿大力拓展精准扶贫团体补充医疗保险深度和广度,筑牢百姓在乡村振兴中的“保障网”,为全面推进脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接贡献保险力量。