

2023 年度云南保险业十大典型案例

机动车险理赔十大典型案例

1 化解矛盾 及时赔付 193 万余元 为车主解忧

案例简介:2023 年 9 月 14 日,人保财险云南省分公司承保的挂车因操作不当,在临翔区乡村路段发生碰撞,导致自身及他人出现伤亡,造成公路护栏和烟叶严重损坏。经过多次协商,公司赔付 193.95 万元。

案例点评:车祸让双方经济压力骤增,矛盾一触即发,保险赔付减轻双方经济压力,缓解了交通事故带来的纠纷和矛盾。

2 行人醉酒穿行遇难 92.8 万元传递保险大爱

案例简介:2023 年 9 月 17 日,申能财险云南省分公司承保的车辆,在红河州弥勒市意外撞击醉酒横穿公路的行人高某,致其身故。经交警认定,双方承担同等责任。接案后,公司考虑遇难者为家庭主要支柱,最终协商赔付 92.8 万元。

案例点评:此案例展现了公司的人性化服务,高效赔付让车主安心,彰显了保险价值。

3 客车自燃 90.9 万元赔付尽显人文关怀

案例简介:2023 年 3 月,平安财险云南分公司承保的大客车,在昆明开往普洱途中发生自燃。事故造成车上 53 名乘客受伤、大客车全毁、隧道公共设施不同程度烧毁。接案后,公司联动公安、消防等多部门赶往现场进行救援,并开通 24 小时绿色通道,简化理赔流程,快速赔付 90.9 万元。

案例点评:内外联动,信息互通,理赔过程充满人文关怀,避免群体性事件发生,彰显责任担当。

4 车辆追尾 220 万元理赔款温情慰藉

案例简介:大地财险云南分公司承保的多用途乘用车在楚雄追尾摩托车,两车均受损,导致摩托车车主一级伤残。公司到达现场后,主动为伤者及时提供救助。最终,双方达成 220 万元的赔偿协议。

案例点评:面对严重交通事故,公司主动为双方快速解决纠纷,展现责任与担当。

5 家庭支柱车祸身亡 高效理赔 126.6 万元

案例简介:2023 年 4 月 3 日,太平财险云南分公司承保的面包车,在沧源县乡村道路与摩托车碰撞,致摩托车上人员一死一伤。出险后,公司垫付了医疗费和丧葬费。考虑到离世人员家庭尚有 2 个小孩、3 个老人,生活困难。为避免该家庭陷入窘境,公司快速理赔 126.6 万元。

案例点评:开辟绿色通道、启

动高效赔付机制,为离世人员家庭生活保驾护航。

6 125 万元理赔“加速度” 帮助遇难家庭恢复正常生活

案例简介:2023 年 8 月 18 日,阳光财险云南省分公司承保车辆,在腾冲市某公路,与杨某驾驶的摩托车发生碰撞,致杨某遇难。出险 4 天后双方初步达成赔偿协议,经交警事故认定后,在签署协议第二天遇难者家属获赠 125.91 万元。

案例点评:“光速”理赔,积极参与事故的处理和调解,促进了社会的和谐稳定。

7 温情陪护 101.3 万元赔付 践行保险初心使命

案例简介:2020 年 11 月 28 日,永安保险云南分公司承保车辆撞伤行人杨某,致其重度脑颅开放性损伤,四肢瘫痪,亲属无力承担高额医疗费用。报案后,公司先后 7 次预付医疗费,并在之后的 3 年时间里,与被保险人悉心照顾杨某,累计赔付 101.3 万元结案。

案例点评:多次预付,精心照顾,体现了保险的社会责任担当,践行了“保险为民”的初心使命。

8 服务国家战略 百万极速赔付

案例简介:2023 年 12 月,太保财险云南分公司承保车辆在楚雄发生 3 车受损 4 人受伤的事故。其中三者车上货物(属国家战略项目重要工具)损失超百万元,为降低事故对项目工期影响,公司第一时间安排理赔人员陪同三者赶往厂家协商处理,闭环跟进,完成赔付。

案例点评:公司积极支持国家战略,专业、及时、高效完成定损赔付,彰显国企担当。

9 以人为本 130 余万元助力社会和谐

案例简介:2022 年 6 月,国寿财险云南省分公司承保车辆在昭阳区与自行车发生碰撞,致骑乘自行车的夫妻二人死亡。鉴于遇难者家庭经济困难,公司秉承“以人为本”的服务理念,先行垫付丧葬费 17.69 万元,积极开展理赔工作,最终赔付 130 余万元。

案例点评:“以人为本”,积极介入,先行垫付,高效理赔,助力社会稳定、和谐。

10 优质服务 30.41 万元理赔款温暖人心

案例简介:2023 年 4 月 13 日,诚泰保险云南分公司承保的应急车辆被森林大火烧毁。接案后,公司启动重大事故应急处理预案,开通理赔绿色通道。72 小时内,投保人获赠 30.41 万元。

案例点评:优质的保险服务,营造

非机动车险理赔十大典型案例

1 化解企业风险 高额赔付支持实体经济显担当

案例简介:2023 年 7 月,玉溪某在建项目业主方因资金链断裂欠付承建方工程款,导致拖欠农民工工资达 960 万元,项目面临停工,事件引起当地政府部门强烈关注。太保财险云南分公司成立理赔工作组进驻项目工地调查核实,案件情况属实,向业主支付保证保险赔付 2100 万元,解决拖欠农民工工资问题。

案例点评:公司充分发挥了保证保险的增信融资功能,分担企业风险,帮助企业解决拖欠农民工工资问题,支持实体经济发展。

2 优质服务助企重生 药企获赠 816 万元

案例简介:2022 年 7 月,昆明某药企车间负压式干燥罐发生爆炸,造成 1 人当场死亡、2 人受伤的事故。接案后,人保财险云南省分公司对损失标的逐一检测分析,逐项进行核定,最终根据

机器设备、房建、在制品三个项目损失,赔付 816 万元。

案例点评:此案例彰显企业财产保险在化解风险、助力企业快速恢复生产中的关键作用,为地方经济发展提供坚实保障。

3 探索创新巨灾保险模式 提升公共安全治理能力

案例简介:2023 年 5 月 2 日,云南保山隆阳 5.2 级地震波及大理州。5 月 17 日,距收到报告仅 11 小时,诚泰保险云南分公司即完成 220 万元赔款。这已是公司第 7 次高效开展农房地震保险理赔,9 年赔付农房地震险超 1.22 亿元。

案例点评:公司 9 年的农房地震险赔付承保和经验,全方位、立体化、多层次为云南巨灾保险奠定了基础,提升了保险参与云南公共安全治理能力。

4 危难时给予“赔”伴 用行动践行承诺

案例简介:被保险人工程现场意外突发地陷事故,两名施工人员同时坠入

洞中失联。事故发生后,平安财险云南分公司第一时间作出赔付承诺,并全力开展搜救工作。通过 14 小时的救援,在塌陷洞内找到两名遇难人员。配合施救的同时,公司积极安抚家属情绪并开通绿色通道理赔,快速赔付 153 万元。

案例点评:公司快速介入案件,启动绿色通道,第一时间做出赔付承诺,为现场施救、事故处理提供了有力保障。

5 499 万元赔付款 助力云南旅游业发展

案例简介:2020 年 10 月,大理苍山索道支架下方发生山体滑坡,造成索道、索道车厢等整体损坏。国寿财险云南省分公司快速响应,及时查勘现场,核定损失。由于索道车辆是德国非标进口件,定制处理周期太长,公司积极与被保险人协商,在索道未完全修复前完成 499 万元赔款支付。

案例点评:旅游业是云南的金字招牌。保险业快速响应,靠前发力,助力云南旅游业发展。

6 小小春城惠民保 广大市民缺不了

案例简介:“春城惠民保”参保人王女士,被确诊为 B 细胞非霍奇金淋巴瘤后,需要进行 CAR-T 治疗,医疗费高达 120 万元。接案后,大地财险云南分公司立即开展理赔,及时赔付 96 万元,极大减轻了参保人的经济负担。

案例点评:以民生为本,低门槛、高保障,春城惠民保积极推进健康保险的场景区创新,当好百姓贴心人。

7 “建工险” 为安全施工护航

案例简介:2023 年 8 月,云南某在建高速公路发生山体滑坡致 2 死 2 伤的重大事故。接案后,华安财险云南分公司立即启动重大事故应急预案,积极配合政府部门,协同施工单位进行抢险救灾,安抚死者家属,慰问受伤人员。公司提前启动赔付程序,安抚罹难者家属情绪,48 小时内将 251 万元保险理赔款支付到企业账户,保障了项目的

顺利进行。

案例点评:作为经济发展的稳定器,公司快速响应、高效理赔,为建筑企业分忧,为经济发展护航。

8 海外就医及时助 高端医疗险筑“防线”

案例简介:2023 年 6 月,戴某在昆明某医院检查中发现前列腺存在癌变。中银保险云南分公司授权第三方服务提供商,安排客户前往日本治疗,且出行行程及就医安排均由第三方服务提供商安排及费用垫付。公司最终赔付 24.69 万元。

案例点评:高端医疗险是应对重大疾病的一道防线,解决了出境就医难及费用高的难题,体现了保险服务的温度。

9 三位一体 搭建民生“安全梯”

案例简介:某小区购买了安诚财险云南分公司“电梯智慧保”保险产品,2023 年,该小区电梯维修共计赔付

117.86 万元。本案中,“电梯智慧保”保险产品全面保障电梯全生命周期各种风险损失,使用“保险+物联网+服务”“三位一体”创新智能化风险管理模式,24 小时全天候实时监测电梯运行状态,最大程度地保障电梯安全运行。

案例点评:“保险+服务”的创新管理模式,让保险产品从传统的事后理赔向风险防范转变,是做好风险减量、完善社会安全治理体系的创新举措。

10 小保费大保障 64.92 万元理赔金 助力物流运输无忧

案例简介:2023 年 2 月,某运输车辆从昆明出发前往瑞丽,途中因长下坡导致车辆后轮起火并蔓延至整车,造成车上运输货物受损。接案后,太平财险云南分公司第一时间赶赴现场勘查,主动帮助客户施救、收集理赔资料,及时完成理赔,赔付 64.92 万元。

案例点评:小保费投保为客户挽回重大经济损失,及时理赔支付,将“有温度”的保险服务传递至全社会。

寿险理赔十大典型案例

1 用爱呵护 393 万元理赔款 护航残疾人士生活

案例简介:2023 年 2 月,投保人李先生病故,其投保的寿险保额高达 393 万元。因受益人小李为无民事行为能力人(智力障碍),案件处理过程中,为保护权利人的合法权益,太保寿险云南分公司广泛走访派出所、法院、残联、知情人士,最终将保险金支付到合法的监护人账户。

案例点评:公司坚持原则,广泛走访,多方查证,最大程度地保护了受益人的合法权益。

2 全面保障显价值 国寿理赔暖人心

案例简介:投保人李某保险意识较强,连续多年在中国人寿云南省分公司为自己投保涵盖养老、分红、意外、疾病、重疾、身故等 9 款普通寿险,7 款万能寿险及 1 款分红寿险。2022 年底,李某因重疾不幸离世。出险后,公司主动协助家属办理理赔,及时赔付保险金 1000 万余元。

案例点评:客户保险意识较强,组合多元保险筑牢风险防范线。国寿理赔服务有速度更有温度,彰显了保险的保障意义与功用。

3 快理赔优服务 用“新”护航

案例简介:投保人唐女士在新华保

险云南分公司购买了重大疾病保险,2023 年 1 月确诊为内分泌恶性肿瘤。接案后,公司快速启动核赔,赔付重疾保险金及医疗保险金 260 万余元,为其后续治疗提供资金保障。

案例点评:大病来临时,重疾保险为患病客户的生活及医疗提供保障。

4 团险高额赔付 170 万元彰显央企担当

案例简介:陈先生在太平养老云南分公司投保团体险,包括寿险、重疾等险种。2022 年 12 月因咳嗽入院,伴重症肺炎、感染性休克等病情,后因多脏器功能衰竭身故。接案后,公司积极介入,协助家属收集理赔所需资料,快速理赔,最终赔付 170 万元。

案例点评:以人为本,高效理赔,诚信赔付,彰显央企担当。

5 重疾医疗双保障 守护健康无担忧

案例简介:崔女士在泰康人寿云南分公司投保重大疾病保险、医疗保险,2021 年 8 月确诊急性 B 淋巴细胞白血病,两年间治疗数次。公司多次为其提供理赔服务,截至 2023 年 12 月,已赔付 13 次,累计金额 132.76 万元。公司将在保险期间内继续对崔女士符合保险条款约定的保险责任承担理赔义务。

案例点评:多次赔付为投保人消除治疗后顾之忧,以实际行动履行保险保障承诺,深度诠释了保险的作用与价值。

6 履职尽责稳小家 暖意赔付 99.71 万元

案例简介:朱先生在瑞众保险云南分公司投保两全保险,2023 年 2 月因感染新型冠状病毒病后引发重症肺炎身故。公司启动快速理赔程序,助投保家庭老有所养、幼有所育,向其法定受益人赔付身故保险金 99.71 万元。

案例点评:3 个工作日内完成理赔审核,以专业化、人性化的服务,让保险理赔更有温度。

7 车祸无情人有情 高额理赔 200 万元

案例简介:2023 年 10 月,被保险人雷某驾驶小型越野客车,前往四川成都旅游。途经一简易木桥时,车辆前轮驶出木桥桥面,侧翻坠入河里,造成驾驶员雷某溺水死亡。接案后,人保健康云南分公司迅速完成调查核实工作,并将 200 万元理赔款打入了被保险人家属账户。

案例点评:公司坚持人民保险为人民服务的宗旨,用实际行动践行承诺,高额赔付,让保险更有温度。

8 科技赋能 46 分钟完成 75 万元重疾赔付

案例简介:陈某在阳光人寿云南分公司投保重大疾病保险,2023 年 5 月确诊甲状腺恶性肿瘤。在家中通过“我家阳光”App 线上申请重疾理赔。公司收到理赔申请后,及时反应,通过移动调查

手段联系投保人进行身份识别与病历确认,从申请到结案,整个过程仅用 46 分钟就完成了 75 万元的重疾赔付。

案例点评:普惠金融,科技赋能,让传统的理赔服务更加智能化和便捷化,方便广大人民群众。

9 百万赔付暖人心 为爱护童燃希望

案例简介:2018 年,王先生为 7 岁的儿子购买了富德生命云南分公司“童宝保少儿重大疾病”保险。2023 年 7 月,王先生儿子不幸在昆明医科大学第二附属医院确诊 B 淋巴细胞白血病。接案后,公司迅速开展理赔工作,赔付 100 万元,为患者后续治疗提供了较为充足的经济保障。

案例点评:少儿重大疾病保险保费低,赔付高,充足的保障不仅能为患者后期治疗和生提供帮助,还能给家庭幸福美满重燃希望。

10 一份平安 72 万元理赔款守护家庭希望

案例简介:2021 年,贾先生为刚出生的孩子购买了平安人寿云南分公司的重大疾病保险。2023 年 5 月,年仅 2 岁的小朋友因毛细胞型星形细胞瘤进行了开颅手术。接案后,公司快速响应审核,及时赔付“重疾+医疗”72 万元理赔金,满分守护家庭希望。

案例点评:孩子是家庭的希望,保险从娃娃抓起,用一份保障,守护每个家庭。

诉调对接十大典型案例

1 7 次垫付 多次调解握手言和

案例简介:2020 年 9 月,诚泰保险云南分公司承保的轿车与摩托车相撞,造成申某重伤。事故发生后,公司分 7 次垫付治疗费用 35.2 万元。因治疗周期较长,伤者伤情恢复不稳定,伤残评定困难等问题,家属不同意调解产生纠纷,2023 年 2 月诉讼至法院。最终,经公司积极调解,于庭前达成和解,合计支付 120 万元结案。

案例点评:主动多次垫付治疗费用并积极调解,彰显险企人文关怀,切实保障消费者合法权益。

2 60 万元理赔助力公益事业 尽显保险温度

案例简介:2023 年 6 月,93 岁孤寡老人被野象袭击身亡。因老人属于当地政府分散供养特困人员,无索赔主体、无赔付对象,赔付存在困难。太保财险云南分公司经多番沟通,在当地政府主持调解下,由当地民政局作为保险索赔主体和保险金赔付对象,接收 60 万元保险赔款,用于公益事业。

案例点评:公司依法配合民政部门支付保险金用于公益事业,充分发挥了野责险的公益性质,也体现了保险的社会担当。

3 社会责任保险担 580 万元先行赔付为民生

案例简介:2021 年 11 月,某高速公路施工区路堑高边坡大面积滑塌导致供电铁塔等三者财产受损,并严重影响村庄安全。因被保险人索赔大部分非属

保险范围,存在争议。为不影响供电,太保财险云南分公司成立专案小组对损失先行赔付 580 万元,后经过双方多轮耐心沟通和调解,最终其放弃索赔其他部分。

案例点评:先行赔付以保证民生为前提,体现了保险公司的服务温度,也体现了保险的社会责任价值。

4 百万赔付显诚信 快速调解担使命

案例简介:2023 年 8 月,郭某驾车与夏某驾驶的摩托车发生碰撞,事故造成摩托车上人员左手臂严重受伤。事发后,伤者向人保财险云南省分公司提出诉求,要求高额赔付残疾金、抚养费、护理费和医疗辅助器具费。最终,经过调解,公司支付 106.16 万元结案。

案例点评:有法可依、有据可查进行调解,保护双方合法权益。

5 专业队伍显实力 40 万元赔付助力快速复工复产

案例简介:2023 年 6 月,被保险人两路供电跳闸全厂停电,造成厂内设备受损及全厂生产中断。被保险人对事故系第三方责任结论不予认可,诉请损失 200 余万元。太保财险云南分公司派请专业人员积极会谈,确定各自责任比例,最终营业中断损失由第三方全额承担,保险承担设备损坏金额 40 万元,全力支持被保险人复工复产。

案例点评:保险公司提供专业队伍介入,化解多方矛盾纠纷,助力被保险人快速复工复产。

(下转 A10 版)