

# 天安财产保险股份有限公司 2022 年度 意外伤害保险业务典型理赔案件

## 意外时刻，天安护航；服务有爱，理赔高效

2022 年 3 月 21 日，受较强冷空气和切变线共同影响，广西梧州市有大雨到暴雨，并伴有短时雷暴大风等强对流天气。东航 MU5735 波音 737 客机在执行昆明至广州航班任务时，于广西梧州上空失联。伴随而来的是飞机坠毁的消息。机上人员共 132 人，其中旅客 123 人、机组 9 人，全部遇难。

这条新闻牵动了所有国人的心！

事故后，中国银保监会党委高度重视，立即行动，第一时间成立工作专班统筹指导，相关银保监局和保险公司迅速响应、及时跟进，全力做好保险理赔服务相关工作。

我司积极响应银保监会印发的《关于做好东航客机坠毁事故保险理赔服务工作的通知》，第一时间成立应急工作小组，加强统筹协调，积极部署全辖主动排查承保客户信息，并协调广西分公司（出险地）积极配合，主动取得全部机上人员名单，经排查，湖南分公司涉及该项业务，并迅速锁定乘客承保信息：东航 MU5735 乘客“莫某”，险种：天地行交通意外伤害保险，保额：意外伤亡 50 万，保期：2021 年 12 月 29 日—2022 年 12 月 29 日。

湖南分公司在接到消息后第一时间成立应急工作小组，且要求小组优化理赔流程、把握关键环节、注重方式方法，启动重大事故处置

应急预案，建立理赔绿色通道，妥善做好后续保险理赔服务工作。小组成员在获取家属联系信息后，立即慰问家属，家属尚在广西与东航就遗物进行转交；在充分尊重家属意愿前提下，告知其所需资料清单（简化版）；其间持续通过微信、电话、视频等跟踪指导家属资料准备工作，4月13日家属回户籍地处理完后事，进行线上索赔资料提交，我司在1小时内完成了资料收集提交赔案工作，8小时内完成了50万元（满限额）赔款成功支付。

天安财险快速应对、高效理赔，充分发挥了保险在应对重大灾害、保障人民群众生命财产安全方面的重要作用，同时获得了保协、遇难人员家属的高度认可，彰显了天安财险的社会担当。

### **意外事故残酷无情，天安理赔从不缺席**

2022年04月06日，刘某驾驶重型半挂牵引车牵引半挂车，车内搭载曹某，于宁夏银川市高速公路发生车辆侧翻，车上二人现场抢救无效死亡。车辆在我司陕西分公司投保锦程交通意外伤害保险，每份保额50万元（2座）。出险后，我司第一时间派员赶赴宁夏银川，指引客户处理相关理赔事宜，其间多次联系客户协助办理相关理赔材料，于2022年6月27日，进行满限额赔付。

天安财险始终秉承理赔简单，就在天安的理念，坚持实事求是、合规合法的基本原则，一张张保单轻如浮萍，承诺的担当和责任却重若泰山。我司及时主动收集案件资料，与客户签订赔偿协议，支付赔款。家庭支柱肩负的是一家人的幸福与期望，我们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。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，同时也减轻投保企业的负担和风险。

### 关注“新市民”安全，天安义不容辞

近年来，我国快递员群体规模不断壮大，为千家万户提供服务。国家对快递人员等这类“新市民”群体也加强了关注，呼吁保险业对“新市民”群体承担起社会责任，对快递人员提供相应的人身及财产保障。我司积极响应国家及监管要求，对快递员群体工作环境、交通工具、年龄分布等多个方面进行调研分析，从而定制了专属的意外险保障产品，具体保障范围包括意外伤害医疗、死亡伤残赔偿、第三者责任等。目前我司与美团、闪送、饿了么等集团合作，同时我司总分均成立专项服务小组，加强组织领导、统筹协调，强化责任落实，指定专人为快递人员进行服务。

2022年5月27日，重庆地区美团骑手刘某，在取餐过程中不慎翻车，导致腹部受创，经送医确诊为创伤性肝破裂，经抢救无效于5月29日去世。案件报案后，重庆分公司高度重视，按照重案标准流程对该案及时启动服务及调查双流程，通过走访了交警队、医院等相关单位，获取了调查笔录，确认该案性质；同时经理赔服务组了解，刘某父母健在，有妻子和一名未成年女儿，刘某系家中主要劳动力，通过送外卖方式维系家庭开支。由于刘某生前未留有遗嘱，四位家属对理赔款分配比例存在争议，且其抢救费用超过7万，对家庭生活影响较大，分公司积极参与协调，尽快理赔，抚慰家属。

俗话说“清官难断家务事”，在理赔服务组组织了 3 次协调会后，最终骑手家属就理赔款达成一致意见，于 7 月 11 日完成满限额赔付意外伤害 60 万、医疗 5 万，得到了骑手家属的一致好评。

对于快递员来说，骑车时发生交通事故是家常便饭。发生意外事故无论是骑手本人受伤还是造成第三者人身及财产损失，对于手头本就不宽裕的快递员来说，在经济上影响重大。通过我司的服务，已经使众多快递员得到了保险服务及赔偿，极大地缓解了快递人员个人的经济负担。随着国家经济发展，快递已成为必不可少的行业，通过保险服务使得快递员群体的社会保障有了较大改善，在提升他们认同感的同时，也有利于提升快递行业服务能力和水平，更加体现天安财险有效地履行自身社会责任。