

典型理赔案例

目录

一、 莘莘学子平安行，天安守护在路上	1
二、 生活充满未知与变数，保险提供保障和关怀	2
三、 骑手送单不幸身亡，火速赔偿彰显天安责任担当	6
四、 事故无情，天安有情	9
五、 诚载天下，安国安民；我们可以做的更多	10
六、 意外无情夺走生命，保险有爱抚慰人心	13

一、莘莘学子平安行，天安守护在路上

——梁某辉、梁某琪学生平安保险理赔

（一）案件概述

1、承保险种：学生平安保险，涵盖住院医疗、意外医疗、意外身故等保险责任；

2、被保险人：梁某辉、梁某琪；

3、事故经过：

2023年6月3日晚上八点多，梁某辉、梁某琪家长发现两兄弟还未回家，经多方打听寻找也没有任何消息，遂报警。当地警方迅速组织力量就周边展开搜索，并于2023年6月4日凌晨1点在广州某河流中发现两兄弟，但已不幸溺亡。

（二）理赔处理

我司于2023年06月05日接到出险报案后，立即安排专员赶赴现场，向学校与派出所等相关政府部门了解详细事故经过，经警方调查发现，初步推测是梁某辉、梁某琪骑自行车失控冲入河中溺亡，事发河流没有设置护栏；结合保险合同，判定本次事故符合保险责任。

本次意外事故造成两位被保险人不幸身故，引起我司总分两级的高度重视，判断保险责任成立后，遂立即启动理赔绿色通道，简化理赔手续材料。

2023年06月07日，在当地政府部门组织的沟通会议上，我司委托专人到现场，就保险理赔向家属提供专业服务，进行全程指导，

并现场简化理赔材料。

在收到简化后的索赔资料后，我司于 2023 年 06 月 12 日，按照保单限额 15 万，两位被保险人共计 30 万理赔金，理赔支付至家属。

（三）总结

本次事故在当地引起了一定的影响，梁某辉、梁某琪家长一时间同时失去两位儿子，心情悲痛万分，同时认为相关政府部门、单位对于事发水域管理不到位，致使存在安全隐患，对事故发生存在过错，存在一定的社会矛盾。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，同时也有效地缓解社会矛盾，发挥了保险“社会稳定器”的功能。

天安财险始终秉承“理赔简单，就在天安”的理念，坚持准确真实、依法依规依合同的处理原则。本案中我司及时主动赶赴现场，指导理赔流程，启动绿色理赔通道，简化案件资料，仅用一周就完成理赔支付。

二、生活充满未知与变数，保险提供保障和关怀

——某平台骑手意外险理赔之交通事故

（一）案件概述

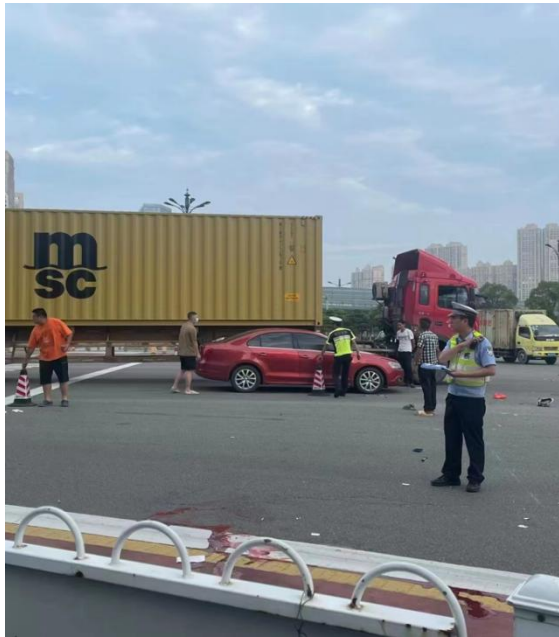
1、承保险种：互联网服务人员意外伤害保险；

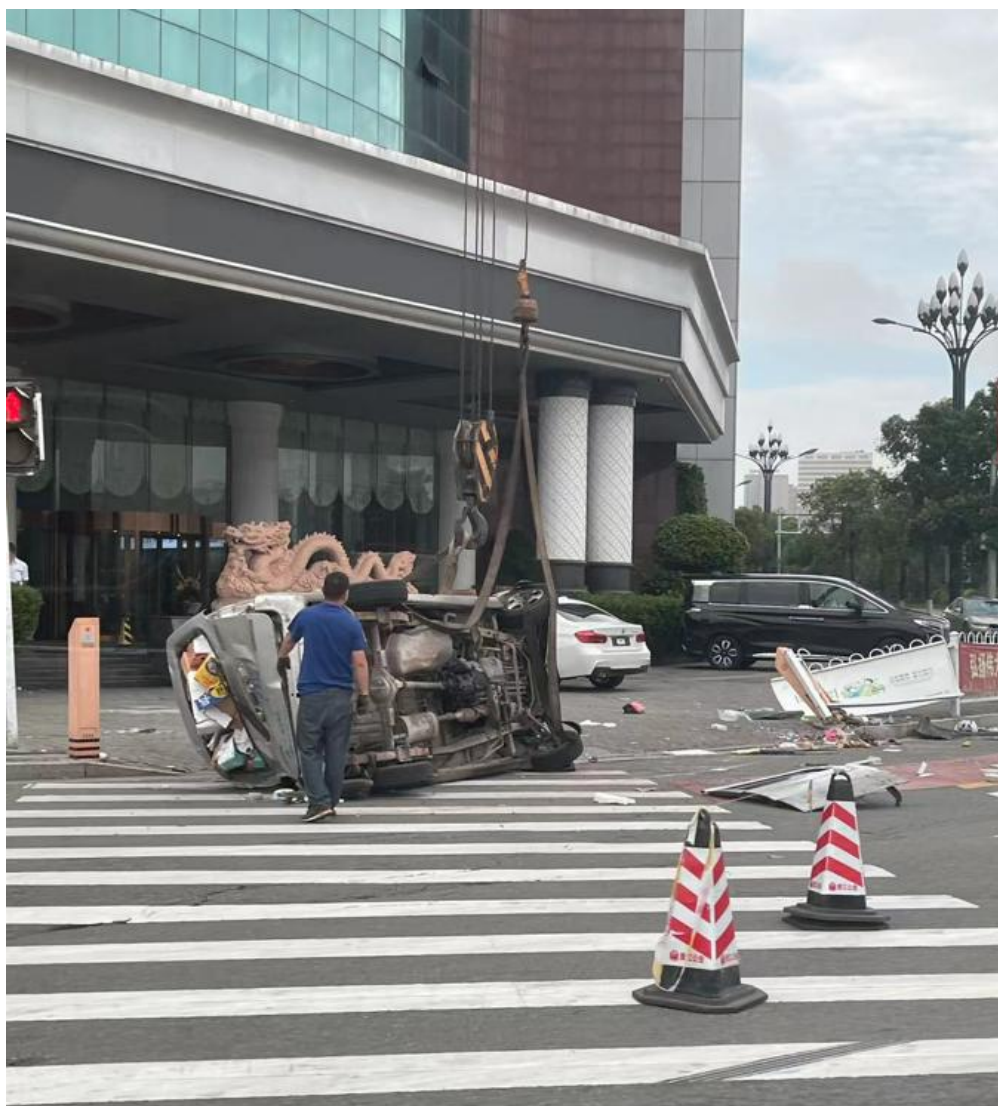
2、投保人：某人力资源公司；

3、被保险人：付某某；

4、事故经过：

2023 年 06 月 19 日，付某某驾驶二轮电动车配送外卖订单，在红灯亮时直行通过路口，与三者张某某驾驶的小型面包车发生碰撞，导致付某某受伤经送医抢救无效于当日死亡。





（二）理赔处理

事故发生当天下午，被保险人家属向保险人报案。保险人在接到出险报案后，立即安排理赔人员赶赴现场，进行查勘工作。事故为道路交通事故，事故造成的损失包含：被保险人医疗费用、身故给付、车辆损坏，三者驾驶员和乘客医疗及三者车辆损坏。经过调查了解到被保险人出险时间为2023年06月19日05时26分许，在保险期间内；所驾驶车辆为非机动车；事发时无酒驾行为；死亡原因符合交通事故外力致死；2023年7月5日交警出具道路交通事故责任认定书，被

保险人承担本次事故同等责任。

此案被保险人未婚育，第一顺位继承人为其父母，其父母对保险理赔等问题不了解，且事故还涉及三者方同等责任的赔偿问题，鉴于此情况，我司安排专门工作人员通过线上和线下等多种方式结合，给客户提供贴心专业服务，一方面就本保险理赔流程、所需材料及注意事项等给予详细解答和帮助，另一方面对有关三者方的理赔问题给予解答和力所能及的协助，对客户的所有咨询和疑问提供耐心细致的解答，被保险人家属同意以身故保险金人民币 60 万元结案。案件于 2023 年 7 月 15 日完成结案，最终赢得了客户的赞扬。

（三）总结

此案为外卖配送骑手这一特定客群的意外身故赔案，此类案件具有道路交通事故的特征，但是保险责任又不同于传统车险、责任险等险种。在被保险人家属不懂保险理赔、不清楚事故如何处理的情况下，理赔人员通过不断地给被保险人家属答疑解惑，主动在事故处理各节点中提供协助，指引和协助相关理赔材料办理等举措，使得该重大案件能在不足一月的时间内满额赔付、快速结案。同时此案还涉及被保险人家属与事故同责第三方的赔偿问题，保险公司理赔人员不仅限于给被保险人家属提供本意外险相关赔偿事宜的协助，还主动解答第三方赔偿相关的问题并提供相应帮助，使得被保险人家属同样高效快捷地与第三方达成赔偿协议，整个服务过程得到了被保险人家属的高度赞扬。

三、骑手送单不幸身亡，火速赔偿彰显天安责任担当

——北京某急送平台非机动车驾驶人员意外综合保险理赔

（一）案情概述

1、承保险种：非机动车驾驶人员意外综合保险（附加条款“非机动车驾驶人意外伤害保险”“附加交通意外伤害医疗保险条款”）；

2、投保人：北京某急送平台有限公司；

3、被保险人：被保险人通过公司 APP 注册且审核通过，被保险人为凡在保险合同约定的接送单时间内工作的、年满十六周岁（含十八周岁）至六十周岁（含六十周岁）、在中国境内（不含港澳台地区）有固定居住地的自然人；

4、赔偿范围：配送期间；

5、事故经过：

2023 年 2 月 27 日在上海市宝山区富长路联谊路段，骑手在骑行电动车送单过程中发生交通意外事故，经医院抢救无效死亡。



事故现场照片

（二）理赔处理

我司接到报案后，立即安排理赔人员赶赴出险地，进行实地复勘，并前往交警队了解事故始末。经初步了解事故发生后路人帮忙报的交警，交警到现场后联系医院将伤者送往医院，伤者经医院抢救无效死亡。

经了解死者家有年迈的老母亲需要赡养，两个子女正在上学，家庭的经济压力较大，对于这样的家庭来说，贫困可能意味着他们面临着巨大的挑战和困难。他们可能没有足够的收入来支付日常生活费用，也可能无法承担子女的教育费用或老人的医疗费用。其家庭可能会因为经济困难而无法延续基本的生活水平，甚至可能陷入债务困境。对于这样的家庭，社会的支持和帮助尤为重要。保司应义不容辞地通过简单、快速理赔帮助他们渡过难关。

3月9日被保险人家属向我司提交材料（包括索赔申请、居民死亡证明、火化证明、急救医疗费用发票原件、赔偿协议）并提出赔偿申请，我司在受理后于3月10日派遣工作人员再次前往现场进行复勘工作并走访相关部门调取涉案材料。我司工作人员按照本案所涉保单就“保险责任”约定：“在保险期间内，被保险人遭受意外伤害事故，并自事故发生之日起180日内因该事故身故的，保险人按保险金额给付身故保险金”进行定损工作。经过调查，死者确为某急送平台公司员工，女性，43岁，身体状况良好，从事急送工作，工作地点为事发所在地区，事故发生时间段为接单后的送单期间，符合本保单规定赔偿范围。

3月10日我司另派调查人员至事发地所属公安局刑事科学技术

研究所调取死者“居民死亡确认书”，与死者家属提供的资料进行核对，直接死亡原因，与死者病历描述一致，可认定为交通事故致胸部闭合性损伤为直接死亡原因；再次前往交警队走访调查，了解到交警队认定该事故为单方肇事的交通事故；死者事发时不存在酒驾、毒驾，排除与他方发生事故的可能性。

综上所述，我司认定该事故为交通意外死亡事故，属于保单保险责任。本案为交通意外死亡案件，涉及的相关保险险种为非机动车驾驶人员意外综合保险，经过协商，死者家属同意医疗费向其投保的职业伤害险进行索赔，身故保险金人民币 15 万元由我司进行索赔。我司于 2023 年 3 月 13 日快速完成保险金支付，在客户正式索赔 3 日内处理完毕，获得家属认可。

（三）总结

我司始终贯彻“一生相伴、为您而变”的保险理念，在确保案件处理依法依规依条款的前提下，充分考虑被保险人实际情况与迫切需求，积极承担社会责任，为和谐社会的构筑增添保险力量。

本案中，我司接报案后迅速响应、调度查勘、固定证据、掌握案情，同时深入了解被保险人家庭情况，加速处理进程，确保顺利赔付。充分体现我司理赔流程的完善、高效，彰显保险行业诚信服务的良好形象。

未来，我司也将继续秉持服务至上的理念，不断完善理赔流程，担当社会责任。

四、事故无情，天安有情

——无锡某交通设施工程公司之团意险理赔

（一）案件概述

1、承保险种：团体人身意外伤害保险（附加条款“团体人身意外伤害保险”“意外伤害住院医疗补助保险”）；

2、投保人：无锡某交通设施工程公司；

3、被保险人：记名人员，事故涉及温某某，潘某某，时某某；

4、事故经过：

2023年7月24日，被保险人温某某，潘某某，时某某在江西省南昌市G320K850+90m处进行道路作业施工，一辆大巴车经过该路段时，因避让前车突然向右变道撞向三人，导致潘某某，时某某当场死亡，温某某经抢救无效死亡。

（二）理赔处理

出险后，我司高度重视，由理赔分管总带队第一时间派员赶赴江西南昌，不仅仅配合当地政府积极处理本次事故，并且多次主动联系客户协助收集理赔材料，期间更是协助客户处理三者车险相关理赔事宜，并最终于2023年9月28日，对死亡三人均进行了180万满额赔付（一人死亡赔偿限额60万），得到了客户的高度认可。



（三）总结

赔款虽不能弥补家属失去亲人的痛苦，但可以给他们信心、重燃对未来生活的希望；同时大大减轻了投保企业的风险和负担。

天安财险始终秉承“理赔简单，就在天安”的理念，本案也从死者家属口中得到了“理赔快速高效，服务热情周到”的评价。我司专业、高效的理赔服务获得了家属、投保单位以及事故地政府部门的一致好评，为我司赢得了声誉和赞扬。

五、诚载天下，安国安民；我们可以做得更多

——上海某建设集团之建筑工程团体人身险理赔

（一）案件概述

1、承保险种：建筑工程团体意外伤害保险，拓展急性病身故责任；

2、投保人：上海某建设集团；

3、被保险人：因保险费按工程造价计收，被保险人为在指定的施工区域、生活区域内发生的意外伤害事故，年满十六周岁（含十六周岁，下同）至六十五周岁（含六十五周岁，下同）、身体健康、能正常工作、正常生活的自然人；事故中为郑某某；

4、事故经过：

2023年3月31日晚10时15分左右，工人郑某某宿舍休息时突发身体不适，向工友反映寻求帮助，工友及安全人员将郑某某送往医务室，医务室人员边抢救边将工人送往医院。送医途中，工人已发生昏迷情况，经抢救无效，被宣布死亡。

（二）理赔处理

事故发生后，投保人向公安局及我司报案。在接到出险报案后，我司立即启动大案响应机制，负责领导带队，不惧高反，赶赴西藏，实地查勘，进行现场拍照、询问目击者作笔录等查勘工作。事发当天，承包方向该地块所属的当地公安局报案，公安局当日受理并派遣人员介入进行调查。4月12日，用人单位与死者家属签订赔偿协议，赔偿金额为人民币45万元，家属同意将本案保险金的权益转让给用人单位。4月25日，投保单位向我司提交材料（包括索赔申请、居民

死亡证明、火化证明、承包项目合同、分包合同、用工聘用合同、赔偿协议、保险金权益转让协议等）向我司提出赔偿申请，我司在受理后于4月26日派遣工作人员再次前往现场进行复勘工作并走访相关部门调取涉案材料，经过调查，死者系为项目分包商员工，身体状况良好，事发所在地为工地宿舍，初步判断死者确系突发疾病导致昏迷并死亡，事发前几天及事发当天死者精神状况及身体状况良好，“法医学死亡证明书”也排除了他杀及自杀可能，出险原因符合急性病身故的保险责任。分包商先期与家属达成人民币45万元的赔偿协议，家属已将保险权益转让给分包商。综上所述，我司认定该事故为附加建筑工程团体急性病身故保险事故，属于保单保险责任，分包商同意以人民币45万元结案。

（三）总结

天安财险始终秉承“理赔简单，就在天安”的理念，坚持合规合法、实事求是的基本原则，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，快速支付赔款。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。

六、意外无情夺走生命，保险有爱抚慰人心

——山西吕梁某铸钢加工公司团意险理赔

（一）案情概况

- 1、承保险种：团体人身意外伤害保险；
- 2、投保人：山西吕梁某铸钢加工公司；
- 3、被保险人：孙某某，公司员工；
- 4、事故经过：2023年5月2日6时55分许，我司接到报案称2023-05-02 00:30:00在山西省吕梁市文水县武午村，发生被机器碰伤胸部事故，伤者孙某某被机器压伤。

（二）理赔处理

我司接到电话后即致电报案人指导理赔注意事项，保存相关单证、保存事故监控记录。2023-05-04我司查勘复勘现场、拷贝监控记录，了解事故经过，制作笔录、录音、录像。从监控记录可以看到被保险人孙某某正在打扫模具，进入模具被模具挤压受伤。零时43分打120电话。抢救无效死亡。

事故发生后投保人为安抚家属情绪，尽快处理赔偿事宜，于2023年5月22日与家属达成协议，投保人赔偿家属120万。

投保人于2023年6月9日正式向我司索赔，我司在核实协议为死者家属（受益人）的真实意思表示且投保人已经支付家属赔偿款后，于2023年6月16日按照协议将死亡赔偿金50万元（我司保险限额）

支付投保人账户，7 天内完成本案赔付。

（三）总结

保险合同约定意外险死亡赔偿金的受益人应为被保险人的近亲属，实务中单位为了尽快处理赔偿事宜，往往先与家属签订赔偿协议，后家属授权保险公司将赔款支付给单位。

尤其中小企业单位赔偿后会陷入现金流困境，希望尽快得到保险公司赔偿。保险公司应当尊重家属和单位的意思表示，急客户之所急，尽快完成理赔程序。

本案情形虽与常见约定不符，但为遵从单位安抚家属、分担压力的投保本意，我司迅速核查支付事实，在责任范围内完成给付，共同推进事件处理。