

中银保险有限公司

2023 年度意外伤害保险典型理赔案例

生活中意外事故的发生难以避免，往往给家庭带来巨大的悲痛和损失。客户通过购买意外伤害保险来规避风险，减轻经济损失，以更好地应对生活中的不确定性和挑战。保险公司积极履行社会责任，为企业分担风险，及时支付保险赔偿款，体现社会担当，传递保险温情。以下是我司在综合保险服务水平、社会责任担当等多个因素确定的 2023 年度个人及团体意外险典型理赔案例。

一、个人意外险典型理赔案例——灵活就业人员意外险案例

2023 年 12 月 21 日，中银保险接到报案，被保险人李先生于 12 月 16 日 19 时许在火车站停车巡逻时被高压电击中烧伤，面部和全身烧伤面积达 60%-70%，在重症监护室治疗，事故发生后已拨打 110 报警。截至报案时，医疗费用已超过 8 万元。

经核实，被保险人李先生在 2023 年 12 月 16 日 15 时通过手机在我司投保中银灵活就业人员意外险，保险期间为 18 小时，保险金额为意外伤害身故/残疾 20 万元、突发疾病身故 20 万元、意外伤害医疗 20 万元，并缴纳保费 15 元。

考虑案情重大，我司当即委派两人前往现场调查案情。

理赔人员于12月22日11时到达当地机场，先后走访医院、派出所、铁路局、火车站等地进行调查核实，判断保险责任成立。理赔人员随即赶赴医院了解伤情，经主管医生介绍，伤者头面颈部、前躯、双下肢、双上臂等全身多处烧伤，伤势较重，已下达病危通知书，现仍在重症监护病房治疗，医疗费用已花费9万余元。

在医院，我司理赔人员对李先生的妻子进行了慰问，并就相关理赔事宜进行了充分的沟通和交流，李先生的妻子表示目前高额的医疗费用对家庭的正常生活造成了一定的负担，希望保险公司可以尽快完成理赔。理赔人员对家属的诉求表示理解，并告知办理理赔事宜所需提供的资料内容。

12月27日，李先生在医院进行了植皮手术，当日治疗费16万元，累计花费治疗费29万元。为充分保障消费者权益、履行社会责任，我司在确定应赔付金额已超过医疗费责任限额后，立即启动理赔工作，并于12月28日全额支付赔款20万元，并告知李先生及其妻子，待出院后再联系我司补充完整病历，届时视李先生恢复情况，择机进行伤残鉴定，我司将根据鉴定结果完成后续伤残赔偿金的给付。

李先生的妻子对我司理赔人员长途探望、主动服务的态度表示满意，对我司一周内完成赔款支付表示了认可和感谢。中银保险这一急客户之所急，想客户之所想的服务精神，在寒冷的冬季给客户带来了有温度的服务。

二、团体意外险典型理赔案例——团体意外伤害保险案例

2023年9月，某建筑安装有限公司为公司的两百多名工人投保了保险期间为3个月的团体意外伤害保险，意外伤害身故保额50万元/人，人均保费248.16元。

2023年10月8日，中银保险接到报案称，10月6日上午刘某驾驶车辆运输物品时因路窄翻车，滚落时被石头砸中导致死亡。我司高度重视，迅速派人查勘事故现场，走访被保险人单位、派出所、卫生院，面访单位负责人、家属及周围群众，核实事故者身份并还原了事故经过。

经过调查核实，报案人报案时描述的出险情况并不准确，实际出险经过为：2023年10月6日，被保险人刘某在上班途中被塌方滑落的拖拉机撞倒挤压致外伤性肝破裂，经抢救无效死亡。我司审核此次事故属于保单所承保的保险责任，告知家属理赔所需全部资料。在资料齐全后，我司在五日内支付意外身故保险金50万元。

作为一家保险企业，中银保险始终积极履行社会责任，坚持以人民为中心，秉持快速响应、主动跟进的原则，持续为客户提供专业可信的保险保障和温暖贴心的理赔服务，充分发挥经济“减震器”和社会“稳定器”功能，为经济社会高质量发展保驾护航。