

## 洛阳市保险行业2023年度十大典型理赔案例

洛阳银行保险业2024年3·15  
金融消费者权益保护教育宣传活动

中央金融工作会议强调“金融是国民经济的血脉”，并提出“加快建设金融强国”，发挥保险业的经济减震器和社会稳定器功能。2023年至2024年，在市委、市政府和国家金融监督管理总局洛阳监管分局的坚强领导下，洛阳市保险行业凝心聚力、奋楫扬帆，以高质量金融供给服务洛阳经济社会高质量发展。

在2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动开展期间，洛阳市保险行业协会正式发布2023年度洛阳保险业典型理赔案例，以发生在百姓身边的鲜活案例促进公众金融知识的普及，践行保险工作的政治性和人民性，不断促进保险社会管理功能落地生根。

新时代赋予新任务，新征程要有新作为。2024年，是实施“十四五”规划、加快推进现代化洛阳建设的关键之年，也是巩固和增强经济回升向好态势、着力推动高质量发展的攻坚之年，洛阳保险业按照政府和监管部门要求，砥砺奋发，笃行不怠，开拓创新，勇毅前行，为现代化洛阳建设提供有力支撑。

## 人身保险

## 得大病住院治疗 理赔款及时救命

- 承保单位:新华人寿洛阳中心支公司
- 承保险种:重大疾病保险
- 赔偿金额:122万元
- 案件简述:

45岁的Z某，其妻子是新华人寿业务员，她从业多年看到太多的风险事件，对保险分担风险的作用也感受颇深。自2017年以来，她陆续为丈夫Z某投保多份重大疾病保险。

2023年9月，Z某突感四肢麻木伴胸背疼痛不适，赶忙到栾川县人民医院就诊，检查提示主动脉夹层B型，后转入河南科技大学第一附属医院住院进行手术治疗；出院后，提交资料申请重疾理赔，新华人寿洛阳中心支公司经审核，赔付重大疾病保险金122万元，豁免保费12万余元。

Z某收到理赔款，对保险公司深表谢意，感谢保险公司的快速理赔。其妻子也庆幸自己选对了行业，因为对保险有着正确认知，在疾病发生后才能用这笔救命的理赔款去治疗。

## ●险种介绍:

**重大疾病保险:**是指由保险公司经营的以特定重大疾病，如恶性肿瘤、心肌梗死、脑出血等为风险发生时，当被保人达到保险条款所约定的重大疾病状态后，由保险公司根据保险合同约定支付保险金的商业保险。

●**延伸阅读:**保险，是你看不见却能感受到的安全感，是在你需要时的那份及时而有力的支持与保障。重大疾病保险是一种特殊的保险产品，一旦被保险人在保险合同期限内确诊患有保险合同中列明的重大疾病，保险公司会按照约定的保险金额给付保险金，为患者提供了治疗和康复过程中的重要经济支持。

## 抢救无效人身故 赔款抚慰受益人

- 承保单位:瑞众人寿洛阳中心支公司
- 承保险种:养老年金保险
- 赔偿金额:170万元
- 案件简述:

Z先生是我市某设计院员工，常驻深圳工作，平时身体状态很好，2017年，在瑞众人寿投保一款养老年金保险。2023年1月，Z先生在家中突然昏迷，家人随即将其送至华中科技大学协和深圳医院救治，检查后确诊为脑干出血。此后Z先生因医治无效身故。

Z先生身故后，由于保单的受益人均在国外，无法办理理赔。瑞众人寿工作人员多次联系受益人，在其回国休假时协助其准备相关理赔资料，仅用3个工作日就支付受益人理赔金170万元。

## ●险种介绍:

**养老年金保险:**是指以被保险人生存为条件，按年、半年、季或月给付保险金的一种保险。投保人或被保险人一次或按期交付保费，保险人对被保险人生存期间承担按期给付年金，直到被保险人死亡或保险合同规定期限届满时为止的责任。养老年金保险是一种专为应对人口老龄化、满足个人退休后经济需求而设计的人身保险产品。

●**延伸阅读:**养老年金保险是社会养老保障的有效补充，有助于提高退休后的经济保障水平，减轻国家和社会养老的压力。家中主要劳动力突然离世，对子女和配偶都是打击，也会影响未来家庭的收入。该案例中的养老年金保险，还包含了身故保险金条款，保险金可以作为遗产的一部分，支付给指定的受益人，帮助完成财富传承，也能给家属带来一定的心理安慰，充分发挥了保险的保障功能。

## 员工不幸离人世 给付身故理赔款

- 承保单位:泰康人寿洛阳中心支公司
- 承保险种:团体意外伤害保险
- 赔偿金额:50万元
- 案件简述:

洛阳某公司企业负责人于2022年3月为其公司员工购买了泰康人寿团体意外伤害保险，每人意外身故保额50万元，人均保费1000余元。2023年2月某日，新入职的员工W先生，在工作中因操作不熟练被卷入机器，并最终导致身故。泰康人寿接报后，迅速开展理赔调查，协助被保

险企业准备相关资料，自理赔申请日起6个工作日内结案，给付身故理赔款50万元。

## ●险种介绍:

**团体意外伤害保险:**是以团体或单位中身体健康、能正常工作和劳动的在职人员为保险对象，当被保险人在保险期内，因意外事故造成伤残或死亡，保险人给付保险金的保险。由于不同专业、工种的危险程度不同，这种人身意外伤害保险也可分为不同专业、工种办理。

●**延伸阅读:**团体意外伤害保险为团体成员提供全面的意外保障，其保障范围广，通常涵盖了许多的意外事故，如交通事故、工伤、意外受伤等。这为团体成员提供了全面的保障，降低了因意外事故导致的经济损失。

## 大病小病齐防范 保险就是“保护伞”

- 承保单位:平安人寿洛阳中心支公司
- 承保险种:两全保险附加重大疾病保险
- 赔偿金额:78万元
- 案件简述:

市民L女士有一个活泼可爱的孩子小M。孩子刚刚出生不久，她就为其购买了平安人寿的两全保险附加重大疾病保险。天有不测风云。小M开始出现颈部疼痛症状，一连几天都没见好转。于是，L女士带着孩子来到医院检查，医生的诊断结果是“颅内占位性病变”。据了解，小M需要进行开颅手术，算上后续医疗费大约需要20万元。L女士立即通过“平安口袋E行销”App报案，申请重大疾病理赔。经过紧张办理，平安人寿将78万元重大疾病保险金转入L女士账户中。

## ●险种介绍:

**两全保险:**又称生死合险，是指被保险人在保险合同约定的保险期间内死亡，或在保险期间届满仍生存时，保险人按照保险合同均应承担给付保险金责任的人寿保险。

●**延伸阅读:**充足的、符合自身需求的保障是风险来临时的保护伞。投保人组合投保重大疾病保险、住院和意外费用类保险产品，有效防范大病、小病、意外带来的损失风险。该案例中提到的App线上报案，也是近年来保险公司提升服务的新举措，将科技手段运用于保险服务的场景中，实现了保险业务的在线办理，为客户带来更贴心的智慧服务。

## 重大疾病花费大 减轻负担有保险

- 承保单位:民生人寿洛阳中心支公司
- 承保险种:终身重大疾病保险、防癌疾病保险、百万医疗保险
- 赔偿金额:47.9万元
- 案件简述:

洛阳市民Z女士2017年、2018年在民生人寿为自己投保了终身重大疾病保险、防癌疾病保险、百万医疗保险。2023年1月，Z女士发现左乳有包块，经检查诊断为乳腺癌和淋巴瘤，住院治疗后期化疗，医疗花费累计8万余元。民生人寿接报后，迅速开展理赔调查，协助客户准备相关资料，赔付重大疾病保险金18.2万元、防癌疾病保险金26万元、医疗费累计3.7万余元，并豁免保费8.5万元。

## ●险种介绍:

**百万医疗保险:**就是年度医疗报销额度在100万元或100万元以上、保险期间一年的消费型医疗保险，它主要是用于住院医疗费用的报销。它的保费相对较低，保障水平相对较高。

**防癌疾病保险:**属于健康保险，是重大疾病保险的一种，主要针对癌症来提供保障。癌症因严重程度可分为原位癌和肿瘤。不同的防癌疾病保险提供的保障是不同的。

●**延伸阅读:**重大疾病医疗花费巨大，一般家庭难以承受，重大疾病保险和防癌疾病保险主要就是针对该种情况推出的保障，能有力地解除客户的后顾之忧；百万医疗保险是前两种保险的有效补充，其涵盖面更广，保障更全面，保险年度内可报销医疗费累计超100万元，降低了因疾病或意外导致的损失。此案例中，投保人风险意识、保险意识较强，配置了充足的保险产品，在发生风险后，不仅获得了高额的风险理赔款，同时也豁免了今后的保费，起到了减轻负担、经济补偿的作用。

## 财产保险

## 年轻生命突然陨落 保险理赔暖心

- 承保单位:中国人寿财险洛阳中心支公司
- 承保险种:雇主责任险
- 赔偿金额:100万元
- 案件简述:

W先生，洛阳某企业员工，正值青春，风华正茂。一次车间作业期间，W先生不慎落入降温水池，年轻的生命戛然而止，给家庭带来无尽的悲伤。

中国人寿财险洛阳中心支公司接报后，迅速开展现场查勘，确认事故属于保险责任后，全程协助被保险人处理案件并前往逝者家中安抚家属，协助准备理赔资料，并于资料提供完备当日实付赔款100万元，为企业减轻了负担，切实体现保险在服务实体经济、保障民生中的作用，得到投保企业的好评。

## ●险种介绍:

**雇主责任险:**是以被保险人即雇主的雇员在受雇期间从事业务时因遭受意外导致伤残、死亡或患有与职业有关的职业性疾病而依法或根据雇佣合同应由被保险人承担的经济赔偿责任为承保风险的一种责任保险。雇主责任险的赔偿金额主要包括死亡赔偿金、伤残赔偿金、误工费、医疗费用等。经保险公司书面同意的必要的、合理的诉讼费用，保险公司负责在保险单中规定的累计赔偿限额内赔偿。

●**延伸阅读:**该案例中，投保企业也是在承保保险公司投保不久就发生了责任事故。好在投保企业有较强的风险责任意识。雇主责任险帮助投保企业转嫁风险，降低经营成本，甚至减少投保企业陷入诉讼等风险，最终不仅减轻投保企业的经济负担，也为事故遇难员工家属能够及时获得经济补偿提供保障。

## 仓库失火损失大 幸亏买有燃气险

- 承保单位:华泰财险洛阳中心支公司
- 承保险种:工商业燃气保险
- 赔偿金额:15万元
- 案件简述:

2022年，某家具制造企业投保华泰财险工商业燃气保险，2023年5月，工厂仓库失火造成仓库设备、成品家具等财产损失。华泰财产保险有限公司洛阳中心支公司接报后高度重视，第一时间与客户联系并前往查勘，多次前往被保险企业沟通协调赔偿事宜，在各项理赔资料提交齐全3个工作日内完成损失项目核定及材料审核，支付赔款15万元。被保险企业对华泰财险理赔服务及工作效率给予高度评价，并送上锦旗。

## ●险种介绍:

**燃气保险:**是指保险人将根据对应的保险合同，在保险合同期间内，被保险人因使用燃气引起的爆炸、火灾、泄漏中毒等造成的意外身故、伤残、医疗费用及家庭财产损失予以赔付。

**工商业燃气保险:**是针对燃气使用企业或个体经营者的综合保障，涵盖火灾、爆炸、自然灾害致财产损失，店内顾客摔伤、烫伤、食物中毒、雇员工伤，有保障范围广、综合保额高、性价比突出的特点。

●**延伸阅读:**燃气已经越来越成为人们生产、生活所不可或缺的一部分。随着燃气用户的逐年递增，各种因操作不当或者安全意识淡薄导致的燃气事故时有发生，给受害人的生命和财产带来了无法挽回的损失。燃气保险作为一种防灾减损的有力措施，保障范围覆盖人、财、责任风险，民用户、商用户均可投保，为老百姓的生产、生活提供了实实在在的保险保障。

## 小麦遭遇“烂场雨” 大额赔款降损失

- 承保单位:国元农业保险洛阳中心支公司
- 承保险种:小麦完全成本保险
- 赔偿金额:110.3万元
- 案件简述:

2023年夏粮收储的关键时期，河南小麦遭遇多年不遇的“烂场雨”，导致我市一些地方麦田积水，小麦点片倒伏、发霉，部分地区出现籽粒萌动和抽穗发芽现象。国元农业保险洛阳中心支公司充分发挥专业优势、快赔优势，充分运用无人机、国元农险App助手等科技手段，开展现场查勘，科学精准定损，更高效地完成理赔数据确认工作，高效完成理赔，及时把赔款110.3万元打入受灾农户账户，赔付率116.3%，最大限度降低农民经济损失，切实发挥农业保险经济补偿功能。

## ●险种介绍:

**小麦完全成本保险:**是一种农业保险形式。它是指保

险公司在农民种植小麦时，提供一种保险服务，包括小麦种植期间和收获期间对农民的风险进行保险，保障农民在种植过程中的成本和收益。所谓“完全成本”，是指保险公司按照约定的标准，对小麦种植的所有成本，包括劳动力、种子、肥料、农药、机械与设备等进行补偿，保障农民在自然灾害等导致作物减产或歉收时，不至于亏损。也就是说，小麦完全成本保险可以帮助农民降低风险，降低农民由自然灾害等造成的损失，同时促进农业的可持续发展。

●**延伸阅读:**种植业保险能够分散自然风险，通过受灾后理赔款的支付，补偿因生产成本投入带来的损失，为农业再生产创造资金条件。该案例中，国元农险作为专业的农险公司，发挥专业技术优势，帮助农民降低因自然灾害等造成的损失，大额赔款的及时、足额支付也体现了保险业经济补偿的社会作用，维护了社会稳定。

## 遇爆炸员工身亡 安责险高效理赔

- 承保单位:阳光财险洛阳中心支公司
- 承保险种:安全生产责任保险
- 赔偿金额:60万元
- 案件简述:

2023年某日，某矿石开采企业员工Y某到矿井内进行钻工作业，在操作时，安装的雷管未正常爆破，在其排查故障时雷管突然发生爆炸，Y某不幸遇难。阳光财险洛阳中心支公司接到报案后，迅速启动理赔程序，第一时间深入出险矿山走访调查，并协助被保险企业收集理赔材料，全程陪同处理案件，最大限度降低被保险企业各项损失。

从事故发生至结案，阳光财险洛阳中心支公司仅用8日即快速完成了60万元赔付。在重大事故面前，保险机构反应迅速，理赔高效，服务贴心，赢得了被保险企业的好评和高度认可。

## ●险种介绍:

**安全生产责任保险:**是指保险机构对投保的生产经营单位发生的生产安全事故造成的人员伤亡和有关经济损失等予以赔偿，并且为投保的生产经营单位提供生产安全事故预防服务的商业保险。安全生产责任保险是生产经营单位在发生重大安全事故以后对死亡、伤残者履行赔偿责任的保险，对维护社会安定和谐具有重要作用。

●**延伸阅读:**企业投保安责险，一方面，能够保证生产安全事故发生后补偿损失的资金来源，尤其是一些中小企业发生生产安全事故后，可以及时组织抢险和救援，保证伤亡人员家属能够得到一定的经济补偿。另一方面，企业通过保险将应承担的风险转移到保险公司，不仅解决了企业面临高额赔偿问题，还避免了因发生生产安全事故进行赔偿而导致纠纷甚至企业破产的风险，可谓一举多得。

## 操作不当出事故 损失保险来分担

- 承保单位:天安财险洛阳中心支公司
- 承保险种:机动车商业险
- 赔偿金额:155.93万元
- 案件简述:

2023年某日，W某驾驶小型轿车在宜阳龙泉大桥与L某驾驶的同向行驶的二轮电动车相撞，造成驾乘电动车W某、L某不幸身故，两车不同程度损失，第三方路产(树木、路灯杆等)受损的交通事故。天安财险洛阳中心支公司接报后，立即成立大案应急小组，并快速启动大案绿色通道，协助双方当事人办理保险理赔事宜。天安财险洛阳中心支公司通过绿色通道、分段赔偿等多项举措，化解事故双方矛盾，提升理赔时效，最终承担车辆损失险及第三者责任险，赔付W某、L某死亡赔偿金及电动车损失以及第三方路产及标的车车损共计155.93万元。

## ●险种介绍:

**车辆损失险:**是车辆本身因各种自然灾害、碰撞、倾覆及其他意外事故造成的损失，以及施救费用。

**第三者责任险:**全称“机动车辆第三者责任险”，是指被保险人或其允许的驾驶人员在使用保险车辆过程中发生意外事故，致使第三者遭受人身伤亡或财产直接损毁，依法应当由被保险人承担的经济责任，保险公司负责赔偿。

●**延伸阅读:**本案例中，机动车车主因操作不当导致严重交通事故，涉及死亡赔偿及车辆损失赔偿，涉及金额较大，车主投保了车辆损失险及第三者责任险，实现了风险转嫁，分担了风险。(洛阳市保险行业协会整理)

金融消保在身边 权益保障防风险