

2023 年度个人意外险业务典型理赔案例

家中顶梁柱异地突遭车祸身故 财信人寿快速赔付 104 万

一、 案件介绍

2022 年 10 月，娄底客户王先生（化名）乘坐朋友的车辆前往外地视察工地。返回途中，因连续疲劳驾车，王先生一车人选择停靠在武汉黄陂区高速路段的应急车道休息。谁知风险竟悄悄来临，大货车追尾一辆皮卡车后不慎撞上王先生所乘车辆。王先生最终因伤势严重抢救无效身故。

二、 案件处理过程

事故发生后，理赔人员按照公司《重大事故理赔应急预案》及时启动应急响应，并第一时间安排调查人员赶至交警大队，了解事故处置情况。

经核实，本起事故因货车方司机驾车注意力不集中造成多起追尾，导致王先生因严重颅脑损伤不治身故。

2022 年底，王先生家属向财信人寿提交申请，根据前期核实事情况，2023 年 1 月 19 日，财信人寿做出正常赔付结论，赔付王先生的家属意外身故保险金 104 万元。

三、 案件引发启示

随着科技进步，生活越来越便利，汽车、飞机、轮船极大地方便了我们的生活。但意外是难以预测和控制的，所以当意外降临时，对家庭打击和造成的损失是非常大的，而保险正是转移意外风险有效方

式。

王先生作为两个孩子的父亲，为了家庭和事业在外打拼的同时，能意识到自己是家里的顶梁柱，一旦发生意外时，整个家庭都会陷入困境，因此为自己配置了高保额保险，这让他的意外去世后，为家人们增添一丝慰藉，也让孩子们后期生活学习有了一定保障。

四、 理赔服务特色

（一）慰问与探视服务

接到客户报案后，因客户在外地出险，理赔人员第一时间电话联系湖北分公司工作人员及时开展慰问服务，安抚家属情绪。

（二）主动前置调查

接到报案后，因客户在外地出险，对于需要调查的案件，调查人员及时前往相关部门核实情况，能更加准确了解事情全过程，也为后续快速赔付减少时间。

五、 创新举措介绍

理赔探视服务及时，大额案件赔付高效。

因客户在外地出险，又正值国庆假期，及时汇报，快速响应，按照公司《重大事故理赔应急预案》工作要求，马上电话联系湖北分公司前往现场送去公司关怀和慰问，同时关注家属后续情况，完成家中事务后，确保家属能第一时间申请理赔，快速获得赔付。