

2024 年度个人意外险业务典型理赔案例

风险无情，财信有爱

一、案件介绍

匡先生在岳阳汨罗市务工多年，投保了一份保额 10 万元的财信人寿吉祥平安意外伤害保险。

2024 年 6 月，受区域性暴雨灾害影响，工厂暂停生产作业。当日午休期间，匡先生独自前往厂区外围查看汛情，不慎坠入厂区旁排水渠溺亡。晚间工友发现其未归用餐，随即调取工厂监控，发现匡先生 13 时经过厂门。经现场搜寻，发现渠边遗留其安全帽及拖拽痕迹并联系应急救援队。19 时许，救援人员在排水渠下游发现匡先生遗体。

二、案件处理过程

接到报案后，调查人员立即前往现场开展勘查，通过调取厂区监控录像、协请公安机关出具证明及采集目击者证言，多维度交叉验证事故真实性及性质，最终认定该事故属于保险责任范围。

7 月底，匡先生家属正式提交理赔申请。我司依据前期调查结论及保险条款约定，短时间内完成审核，成功向受益人支付 10 万元意外身故保险金。

三、案例启示

1、上门慰问传递保险温度

接到客户报案后，公司第一时间开展理赔调查，在确认客户家属

需要将遗体运回益阳老家办理身后事，理赔人员联系了益阳的同事，委托其前往客户家中进行慰问，安抚家属情绪，并现场指导家属准备理赔所需材料，避免家属往返奔波，用实际行动诠释保险服务的温度。

2、前置调查提升服务时效

客户出险后第一时间向公司报案，公司调查员立即开展了前置调查作业，在事故现场、公安机关等处核实了解事件的经过，为后续快速做出理赔结论、客户及时获得理赔款奠定了基础，有效提升了服务效率。