

2025 年度个人意外险业务典型理赔案例

个体工商户不幸遇车祸 财信人寿快速赔付 20 万元

一、案件过程

2025年8月6日傍晚，岳阳市洞庭南路与竹荫街交汇处发生一起严重车祸。一辆小型电动货车移车时失控，造成两人遇难、两人重伤。岳阳县个体经营户杜女士不幸当场身故。

事故发生后，两名重伤者被送医抢救，在 ICU 治疗长达三个月。肇事车辆仅有 100 万元商业三者险，面对两条生命和巨额医疗费，赔款杯水车薪。杜女士的家属将精力先用于与肇事方协商，但近三个月无果。

杜女士生前具有较强的风险意识，投保了百万身价意外险等多份保险。财信人寿获悉事故后，立即启动应急理赔通道，次日即面访家属，告知理赔手续，承诺“特事特办、优先处理”。

2025年11月5日，家属正式提交理赔申请。我司仅用2天完成审核，确认事故属于保险责任，向受益人支付理赔金20万元，为失去顶梁柱的家庭提供了及时的经济支撑。

二、案例启示

1、意外险是家庭抵御风险的“最后一道防线”

杜女士生前虽收入不高，却为自己配置了意外险，20万元赔款在肇事方赔付不足的情况下，成为家人继续生活、抚养子女的重要经济来源。意外无法预测，但意外险可以用小保费撬动大保障，是每个家庭支柱的必备基础保障。

2、快速响应、特事特办，彰显保险服务温度

财信人寿主动面访家属，并承诺“特事特办、优先处理”，高效、主动、有温度的服务，不仅缓解了家属的经济压力，更在悲痛中给予了他们尊重与慰藉，真正践行了“以客户为中心”的服务理念。