

# 泰康人寿保险有限责任公司关于理赔服务及个人意外险案例的信息披露公告

根据中国银保监会办公厅关于印发《意外伤害保险业务监管办法》（银保监办发〔2021〕106号）要求及《泰康人寿保险有限责任公司信息披露管理办法》相关规定，现将泰康人寿保险有限责任公司（以下简称“泰康人寿”或“公司”）理赔服务基本情况及个人意外险典型案例向公众披露。

## 一、泰康人寿自成立以来理赔数据

泰康人寿成立 26 年以来，持续深耕寿险产业链。始终坚持“专业化、市场化、规范化”的企业价值观，以诚信经营与客户体验为首要原则，致力于“用市场经济的方式方法，全心全意为人民服务”。目前，泰康人寿在全国设有 36 家分公司，为个人及家庭提供全方位的人身保障，截止 2022 年 12 月 31 日，累计赔付个人客户 332.5 万人，累计赔付件数 680.5 万件，累计赔付金额 467.5 亿元。

## 二、泰康人寿理赔服务基本情况

泰康人寿以“信守承诺、关爱一生”为工作理念，持续打造“康乃馨”理赔服务。2021 年 5 月，泰康人寿对外发布“一简二暖三快”的理赔服务体系，即手机理赔一键申请，住院温馨探视和赔后慢病管理，津贴信用赔 20 秒赔款到账、健保通直赔、重疾先赔 2 小时结案。

“健保通”一站式理赔服务是泰康人寿理赔服务的一大特色。2022年，健保通医院网络已超过2900家，覆盖全国31个省市自治区，316个地市。泰康客户还可在健保通住院免押金服务医院享受“先诊疗，后付费”结算服务，现已开通住院免押金服务医院261家。

### 三、泰康人寿理赔服务案例获奖基本情况

#### （一）荣膺“2022年度十大温暖理赔案例”



#### （二）荣膺“2022年度中国银行业保险业服务创新案例”



#### 四、泰康人寿个人意外险典型服务案例基本情况

##### （一）家庭痛失顶梁柱，33万赔款暖人心

廊坊客户Y先生，是一位地地道道的农民，一辈子面朝黄土背朝天，一双布满老茧的手供养大两个儿子。已年过半百的他在农闲的时候都要出去打工赚钱，他总说：“老伴身体不好，俩儿子还没成家，我这个顶梁柱还得撑起来！”身为一家之主的他深感责任重大，早在2014年投保了泰康祥云康顺B意外伤害保险等。

Y先生不仅勤劳能干，还是个热心肠，2022年4月，他帮邻居盖房子，看着二层小楼平地起，Y先生干的热火朝天。正当他在房顶抹水泥时，一阵大风，Y先生一个没站稳从七米高处坠落，头部着地，鲜血直流，120赶到后，已无生命体征。噩耗传来，全家人陷入巨大的悲痛，妻子失去了可以依靠的肩膀，两个儿子失去了如山般的呵护。

泰康人寿接到报案信息后，理赔人员积极与客户联系，排除疫情防控的艰难，及时核实事故情况，协助家属收集理赔资料并提出申请。2022年6月8日，泰康人寿快速审核结案，按照合同给付受益人身

故保险金 33.8 万余元，这笔沉甸甸的、承载着 Y 先生全部爱与希冀的理赔款留给了他最牵挂的人。

人有旦夕祸福，风险无处不在，意外带来的打击，却不是每个家庭都有能力承担。尤其对于普通低收入家庭来说，意外更是其不可承受之重。在这个案例中，泰康人寿快速响应、主动服务，以实际行动兑现保险承诺，替遭受意外的顶梁柱撑起家，支持其家人继续前行、迈过家庭经济难关。

## （二）家庭顶梁柱意外车祸身故，百万赔付照亮家人前行之路

江西 X 先生本就有一个美满的家庭，顶梁柱的他是一名木雕工艺手艺人，因为手艺好经常给当地的寺庙做一些木雕物件，2016 年 X 先生的妻子给他投保了《泰康全能保 2015 保障计划》。

2022 年 7 月疫情反复，除了超市、餐椅等刚需之外，建材市场，家具商场这些实体店更是一天都没几个人，X 先生的雕刻生意也是每况愈下，雕刻订单大量减少，他听说广州的木雕生意做的比较好，抱着碰一碰运气的想法，只身前往广州，为期一周的广州之旅让他找到了新的业务。7 月 15 日清晨，X 先生在车行租了一辆轿车准备自驾返回老家上饶，但始料未及的是车行驶在上饶广信区发展大道马鞍山桥头路段时突然爆胎，导致了严重的交通事故，天降横祸将这位赶路人的生命永久定格在这天早上。代理人得知情况后，拨打 95522 客服电话报案，泰康人寿上饶中支总经理室高度重视，第一时间安排理赔人员到事故地点实地查勘，协同客户家属到医院、公安部门等地开具相关证明、指导提交理赔申请材料。经泰康人寿总分支公司密切联动配合，按合同约定赔付身故保险金 100 万元。

X 先生妻子经营着一家理发店，家中有三个小孩都还在上学，父

母年迈需要赡养，夫妻俩微薄的收入只能勉强支撑着这个家庭。所幸，百万理赔款为这个家庭点亮了希望，让家人后续生活有了一份保障。

### （三）意外无情摧青年，百万赔款慰家人

安徽 C 先生是一名年轻有为的 95 后，因日常工作繁忙，经常需要出差，为了增加自身保障，增强抵御风险的能力，于 2017 年 3 月在泰康人寿投保《泰康全能保 A》、《健康百分百》保险产品。一份保障，一份心安，也是一份对自己与家人最好的爱与守护。

天有不测风云，人有福祸旦夕，意外的到来总是猝不及防。2022 年 3 月的一天，正值朝气蓬勃年纪的 C 先生在外地自驾轿车，不慎突发单方意外车祸，车辆撞毁防撞墙翻滚至海滩，致车辆当场起火燃烧，C 先生不幸当场遇难，场面惨绝人寰。家属得知消息后，几度昏厥，欲哭无泪，无法接受白发人送黑发人的残忍事实。C 先生的代理人接到家属电话后，第一时间拨打 95522 客服电话报案，泰康人寿安庆中支理赔人员接到报案信息后，迅速联系家属并协助收集理赔材料、同时委托异地协助核实事故经过，协助家属完成理赔申请。经泰康人寿总分支公司密切联动配合，按合同约定赔付身故保险金 110 万元。

C 先生虽不幸离开，但这 110 万的理赔款可以给悲痛的亲人带去物质上的保障，对于这个不幸的家庭无疑是雪中送炭。家属对于泰康的信守承诺和温馨服务表示高度褒奖和认可，亲自为公司送来题字“泰康有真爱，服务好又快”的锦旗，并表示后期也会将自己的理赔故事告诉身边的人，向更多人宣传购买保险的必要性，希望更多人能享受到保险带来的保障。