

泰康人寿保险有限责任公司关于个人及团体意外险理赔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”）个人及团体意外险理赔案例向公众披露。

一、泰康人寿自成立以来理赔数据

泰康人寿成立 28 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，以实际行动践行“用市场经济的方式方法全心全意为人民服务”的企业使命。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 2024 年 12 月 31 日，累计赔付件数 948 万件，累计赔付金额 658 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”为理赔工作理念，持续打造“康乃馨”理赔服务。2024 年，泰康人寿赔付总金额达 95.6 亿元，理赔件数 133.9 万件，日均赔付金额 2613 万元，“康乃馨”理赔服务全年累计服务 33 万人次。理赔做到“一简二暖三快”，即手机理赔一键申请，住院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。其中，“健保通”一站式理赔是公司一大服务特色，2024年，健保通医院网络已拓展至3200余家，覆盖全国31个省市自治区、300多个地市，300余家医院开通住院免押金服务，让客户享受“先诊疗，后付费”的便捷结算服务。

三、泰康人寿个人及团体意外险典型服务案例基本情况

（一）车祸无情保险有爱——双重身故理赔彰显风险保障价值（个人意外险案例）

2025年1月21日傍晚，一场突如其来的交通事故打破了G先生一家的平静生活。当日17时许，G先生驾驶车辆载妻子Z女士返家途中，因对向车辆违规超车发生猛烈碰撞，事故导致车辆严重损毁，夫妻二人重伤送医，经抢救无效不幸双双离世。这场意外让原本幸福的四口之家瞬间陷入悲痛，留下女儿和未成年的儿子面临未来生活的重重挑战。

风险突至，保险成为家庭最后屏障。经核实，Z女士于2017年8月9日投保泰康“全心全意A款”保险，保额10万元；其配偶G先生于2019年9月22日投保泰康“惠健康重大疾病保险”，保额10万元。

事故发生次日，泰康保险松原中支接到报案，立即启动重大案件应急机制。理赔调查员当天赶赴事故现场及医院，协助家属收集警方记录、医疗证明等材料，并全程跟进交警责任认定流程。调查过程中，理赔团队发现Z女士的保单包含意外车祸身故10倍赔付责任。经综合核定，G先生因驾车身故身故保额10万，Z女士的身故理赔金为基

础保险金额的 10 倍，即涉及 100 万意外身故理赔金。

2025 年 3 月 5 日，扶余市交警部门出具《交通事故责任认定书》，明确对方车辆全责后，泰康保险于 3 月 11 日完成全部审核，向家属支付理赔金共计 110 万元。意外风险往往猝不及防，本案中夫妻二人虽投保基础保额不高，但因科学配置附加责任，最终获得充足补偿。

风险意识不可松懈，保险公司以专业能力实现快速赔付，更用实际行动深刻诠释了保险“雪中送炭”的行业使命。泰康保险通过高效理赔与延伸服务，为破碎家庭重建希望，印证了保险制度抵御风险的核心价值。此案警示公众：风险规划需未雨绸缪，全面保障方能在危难时刻守护家人安康。

（二）百万理赔金，延续爱与责任（个人及团体意外险案例）

人生无常，我们永远无法预知意外和疾病何时降临。然而，保险的存在，让爱与责任得以延续，为家庭撑起一把遮风挡雨的伞。2024 年，泰康人寿扬州中支的一笔百万理赔金，再次印证了保险的意义——它不仅是一份契约，更是一份沉甸甸的承诺。

Z 先生是泰康人寿扬州中支的一名保险代理人，作为家庭的顶梁柱，他深知风险的无情。从 2016 年起，他便为家人和自己配置了全面的保险保障，包括重大疾病险、意外险和年金保险。他常说：“保险不能改变生活，但能防止生活被改变。”这份未雨绸缪的智慧，最终成为了留给家人最珍贵的礼物。

2024 年 8 月，一场突如其来的意外打破了家庭的平静。Z 先生在家田野边的池塘不慎溺水，抢救无效离世。噩耗传来，妻子 X 女士陷入巨大的悲痛之中，年幼的孩子失去了父亲，家庭的经济支柱轰然倒塌。面对这场变故，泰康人寿扬州中支迅速启动理赔流程，理赔人

员主动联系家属，协助收集资料，以最快的速度提交了理赔申请，经走访调查核实，Z 先生意外身故情况属实，总公司审核符合《泰康 B 款团体意外伤害保险》、《泰康全能保 C 款两全保险》和《泰康全心全意 A 款两全保险》等多份保单的身故责任，9 月 9 日顺利结案，赔付身故保险金共计 102 万余元。

这笔钱不仅缓解了家庭的经济压力，更承载着 Z 先生对妻儿的爱与责任。X 女士含泪说道：“虽然他不在，但这笔钱让我们感受到了他的守护。他会希望我们好好生活下去。”

保险无法阻止风险的发生，却能在风险来临时，为家人提供坚实的后盾。生命无常，但爱可以永恒。保险，让责任得以延续，让未来不再彷徨。

（三）意外无情泰康有爱，百万理赔守护生命之光（团体意外险案例）

在浙川县九重镇，有这样一个家庭，原本过着平凡而温馨的生活。家中的顶梁柱 Z 先生，是某光伏材料有限公司的光伏安装队队长，他不仅要负责工作安排，还要时刻关注车间的安全与设备状况。

2024 年 4 月 25 日，公司为包括 Z 先生在内的员工投保了《泰康 B 款团体意外伤害保险》，为员工们的工作和生活增添了一份安心。

然而，天有不测风云，2024 年 7 月 11 日，一场意外突然降临。当天，Z 先生像往常一样在车间内巡场，细心的他发现照明灯不太亮，为了确保车间的工作环境安全明亮，他决定将照明灯移动一下。谁也没想到，这个看似平常的举动，却暗藏着致命的危险。在移动照明灯

的过程中，Z 先生不幸触电，最终抢救无效死亡。这一噩耗犹如晴天霹雳，打破了家庭的宁静，让他的家人陷入了巨大的悲痛之中。

意外发生后，家人在悲痛之余，想起了公司为 Z 先生投保的泰康团体意外保险，他们怀着一丝希望向泰康申请理赔。接到理赔申请后，泰康保险迅速启动了理赔流程，仅仅三日左右，审核工作就顺利结案，泰康保险按照合同约定，正常赔付给 Z 先生的受益人意外身故保险金 100 万元。

这 100 万元的理赔金，在一定程度上缓解了家庭的经济压力，也彰显了泰康对客户的责任与担当。泰康保险将继续秉持“信守承诺，关爱一生”的服务宗旨，为更多的客户和家庭提供保障，让每一个人都能在生活的道路上，少一份担忧，多一份安心。