

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 29 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 2025 年 12 月 31 日，累计赔付件数 1120 万件，累计赔付金额 757 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。2025 年，泰康人寿赔付总金额达 96 亿元，理赔件数 129 万件，日均赔付金额 2620 万元。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，2025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）一次意外永别，百万理赔慰藉家人（个人意外险案例）

2025年五一假期的第二天，一个本应充满欢聚与惬意的日子，却成了沈女士一家永远的痛。她的丈夫，61岁的孙先生，在厂区工作时不幸被重物撞到，当场身故。

作为家庭支柱的孙先生骤然离世，留下的是妻子沈女士无尽的悲伤和一个家庭未来生活的不确定性。看着家中熟悉的陈设，沈女士感到天旋地转，巨大的伤痛与对未来经济来源的忧虑交织在一起，让她彻夜难眠。

万幸的是，作为一位有远见的妻子，沈女士早在2018年5月1日就为孙先生投保了一份《泰康全能保2017两全保险》，基础保额为15万元。当全家仍沉浸在失去亲人的悲痛中时，孙先生的子女想起了这份保单。孙先生的保单指定受益人在2025年7月30日前往泰康人寿湖州中心支公司的柜面正式提交了理赔申请。

泰康人寿浙江分公司的理赔人员收到申请后，迅速展开了审核工作。经核实，孙先生出险的5月2日正值国家法定节假日，根据合同条款，在法定节假日期间因意外导致身故，可享有基础保额十倍的特别保障。这意味着，原本15万元的基础保额，在节假日意外身故责任的加持下，理赔金额可高达150万元。这一保险产品的特色设计，

在此刻显现出了至关重要的价值。

理赔审核迅速完成，属于保险责任范围，正常给付。2025年8月8日，150万元理赔款成功支付到了受益人的账户。

当沈女士收到这笔理赔款时，泪水再次模糊了双眼。这不仅仅是一串数字，这是丈夫留给她和这个家庭最后的、也是最深沉的关爱。在人生最黑暗的时刻，这笔十倍赔付的理赔款如同一道强光，驱散了笼罩在这个家庭上方的经济阴霾，让沈女士看到了继续生活的勇气 and 希望，家庭的基本生活与未来规划得以维系。

沈女士和家人对泰康人寿高效、专业的理赔服务表达了深深的感激。他们没想到，一份平日里看似普通的保单，竟在关键时刻给予了家庭如此强有力的支撑。这份雪中送炭的理赔，不仅兑现了保险的承诺，更传递了一份珍贵的信任。沈女士表示，她会将自身的经历告诉身边的人，让更多人认识到保险在防范人生风险、守护家庭幸福中的不可替代的作用。

（二）75万赔付践诺守责，泰康护航延续大爱（个人意外险案例）

被保险人赵先生，58岁，餐饮业从业人员，常年肩负家庭重担，具备极强的家庭责任感与风险保障意识。自2019年起，赵先生便每年投保我司一年期意外伤害险种，筑牢家庭基础意外保障防线；2021年8月23日，赵先生进一步完善保障配置，投保《泰康全能保A款两全保险》；2025年，他再度投保两份《泰康e顺2022短期意外伤害保险》，通过长短期险种搭配、多份保单互补，为自己和家人构建了足额全面的意外风险保障体系。

天有不测风云，2025年10月12日，赵先生在修缮瓦房时，

不慎从高处坠落摔伤，当场身故。这场突如其来的意外，让整个家庭陷入巨大的悲痛之中，更让这个家庭失去了核心经济支柱，家属在承受丧亲之痛的同时，也面临着后续生活的沉重经济压力。

事故发生后，我司接到家属报案即刻响应，详细告知理赔流程与所需资料，协助家属整理事故证明、身份材料等理赔申请文件，同步开展事故核实、责任认定等前置审核工作，最大限度简化办理流程，减轻家属办事负担。

经我司严谨审核，确认本次意外事故属实，属于保险合同约定的保险责任范围。在收齐完整理赔资料后，我司快速完成全流程案件审核并顺利结案，依据三份有效保单约定，合计向受益人家属赔付身故保险金 75 万元。

这笔 75 万元的理赔款，既是泰康对保险合同承诺的坚定践行，也为痛失亲人的家庭送去了坚实的经济支撑，替逝者延续了对家人的责任与守护。本案中，长短期意外险种协同发力，充分彰显了保险的风险兜底核心价值，也印证了提前配置足额意外保障，是抵御突发风险、守护家庭安稳的重要屏障。

（三）清洁工意外车祸身故，泰康 90 万理赔款送去温暖（团体意外险案例）

在山西大同，一家物业公司的负责人始终将员工的安危放在心上。2024 年 9 月 21 日，他未雨绸缪，为全体员工统一投保了泰康意外伤害保险，人均保额高达 90 万元，保险期间一年。这份集体保障，体现了企业对员工最深切的关怀，也默默筑起了一道风险防护墙。

天有不测风云。2025 年 5 月 8 日清晨，该公司清洁员工任先生在步行上班途中，不幸被一辆小型轿车撞倒，伤势严重，经医院抢救

无效身后故。这场突如其来的悲剧，让任先生的家庭瞬间陷入巨大的悲痛与经济困境之中。

泰康人寿在接到报案后，迅速启动理赔绿色通道。理赔服务人员主动与物业公司取得联系，一方面细致核实事故经过，确认保险责任；另一方面，全程指导、协助任先生家属收集和准备理赔所需的各种材料，尽力减轻家属在悲痛之余的奔波之苦。

在公司理赔员的积极协助下，6月11日，完整的理赔申请资料得以提交。经过审核评估，认定该事故符合意外伤害保险的责任范围。6月18日，案件顺利结案，次日，90万元意外身故保险金便全额汇入了受益人指定账户。

这笔及时的理赔款，如同一场“及时雨”，为任先生的家庭缓解了失去顶梁柱后的生活重压。保险无法挽回生命，却承载着企业当初投保时的那份责任与关怀，也践行了保险“雪中送炭”的承诺。物业公司负责人事后感慨，这份保障在关键时刻真正发挥了“稳定器”的作用。

泰康人寿以专业、高效、有温度的服务，在客户最需要的时刻提供了坚实依靠。这个案例也再次警示我们，风险无处不在，通过保险提前规划风险保障，不仅是一份智慧规划，更是对家人爱与责任的切实体现。