

## 2023年度云南保险业诉调对接十大典型案例

### 一、7次垫付 多次调解握手言和

案例简介:2020年9月,诚泰保险云南分公司承保的轿车与摩托车相撞,造成申某重伤。事故发生后,公司分7次垫付治疗费用35.2万元。因治疗周期较长,伤者伤情恢复不稳定,伤残评定困难等问题,家属不同意调解产生纠纷,2023年2月诉讼至法院。最终,经公司积极调解,于庭前达成和解,合计支付120万元结案。

案例点评:主动多次垫付治疗费用并积极调解,彰显险企人性关怀,切实保障消费者合法权益。

### 二、60万元理赔助力公益事业 尽显保险温度

案例简介:2023年6月,93岁孤寡老人被野象袭击身亡。因老人属于当地政府分散供养特困人员,无索赔主体,无赔付对象,赔付存在困难。太保财险云南分公司经多番沟通,在当地政府主持调解下,由当地民政局作为保险索赔主体和保险金赔付对象,接收60

万元保险赔款,用于公益事业。

案例点评:公司依法配合民政部门支付保险金用于公益事业,充分发挥了野生动物公众责任险的公益性质,也体现了保险的社会担当。

### 三、社会责任保险担 580万元先行赔付为民生

案例简介:2021年11月,某高速公路施工区路侧高边坡大面积滑塌导致供电铁塔等三者财产受损,并严重影响村庄安全。因被保险人索赔大部分非属保险范围,存在争议,为不影响供电,太保财险云南分公司成立专案小组对损失先行赔付580万元,后经过双方多轮耐心沟通和调解,最终其放弃索赔其他部分。

案例点评:先行赔付以保障民生为前提,体现了保险公司的服务温度,也体现了保险的社会责任价值。

### 四、百万赔付显诚信 快速调解担使命

案例简介:2023年8月,郭某驾车

与夏某驾驶的摩托车发生碰撞,事故造成摩托车上人员左手臂严重受伤。事发后,伤者向人保财险云南省分公司提出诉求,要求高额赔付残疾金、抚养费、护理费和医疗辅助器具费。最终,经过调解,公司支付106.16万元结案。

案例点评:有法可依、有据可查进行调解,保护双方合法权益。

### 五、专业队伍显实力 40万元赔付助力快速复工复产

案例简介:2023年6月,被保险人两路供电电闸全厂停电,造成厂内设备受损及全厂生产中断。被保险人对事故第三方责任结论不予认可,诉请损失200余万元。太保财险云南分公司派请专业人员积极会谈,确定各自责任比例,最终营业中断损失由第三方全额承担,保险承担设备损坏金额40万元,全力支持被保险人复工复产。

案例点评:保险公司提供专业队伍介入,化解多方矛盾纠纷,助力被保险人快速复工复产。

### 六、快调快赔 专业调解彰显人性化关怀

案例简介:2023年5月,国寿财险云南省分公司承保车辆与第三方车辆发生交通事故,致第三车车辆当事人妻子遇难,事故判决双方负同等责任。因死者高龄母亲无人赡养证据不足,公司调解员深入调查了解,7天快速达成调解协议,支付77.06万元赔偿金。

案例点评:人性化关怀,专业化服务,快速调解化解矛盾纠纷。

### 七、诉前调解化解纠纷 息讼止争促和谐

案例简介:2023年10月,被保险人连某驾车发生交通事故,造成第三者死亡。事故认定双方同责,但死者家属要求被保险人及承保公司平安财险云南分公司按全责赔付90万元。经诉前调解,双方签订一次性赔偿协议,公司支付调解金额31.1万元。

案例点评:公司秉承专业与真诚的服务,积极参与双方诉前调解,一次性

赔偿化解事故矛盾纠纷。

### 八、妥善处置争议案件 温暖理赔情系客户

案例简介:年事已高,且患有高血压、脑出血等心脑血管疾病的李某,在中国人寿云南省分公司为自己投保了百万如意行两全保险。2023年,李某在家突然晕倒在地,送医抢救无效身故。家属以意外摔倒为由向公司提出理赔申请,双方就身故原因是否属于意外存在争议。公司从保险“人民性”角度考虑,积极组织调解,最终达成协议,调解支付47万元。

案例点评:公司秉持“以人民为中心”的服务理念,展现了高度人文关怀与专业处理能力。

### 九、应调尽调 化解纠纷得民心

案例简介:2022年9月,康某驾驶的重型特殊结构货车与三轮车相撞,造成三轮车车主遇难。因康某驾驶证暂扣期间驾驶机动车,商业险拒赔。针对134万元的不

合理赔偿诉求,大地财险云南分公司本着人文关怀精神,耐心与受害人家属沟通,最终以18.03万元的调解金额结案。

案例点评:公司以法律为准绳,应调尽调,人文关怀化解纠纷矛盾。

### 十、以客户为中心 做有温度的理赔服务

案例简介:2022年12月,被保险人彭先生驾车不慎与行人发生碰撞,致其重度伤残,丧失劳动能力。事故发生后,阳光财险云南省分公司及时为伤者垫付了医疗费,并在其住院期间,多次到医院探视慰问,陪同伤残鉴定,并提供了详尽的调解赔偿方案,在2023年8月即协议签署3天内,便将110万元的理赔款支付到位。

案例点评:公司坚持客户至上,全程参与伤者的治疗、康复和理赔过程,做有温度的服务,践行了保险的核心价值追求。

(云南省保险行业协会供稿)

## 2023年度云南保险业反欺诈十大典型案例

### 一、致人死亡不配合 深入调查识骗局

案例简介:2022年8月,艾某驾车撞伤摩托车,导致摩托车驾驶人一死一重伤。按案后,大地财险云南分公司要求面见艾某和伤者,但报案人一直不配合,也不透露案件具体情况。公司多方走访调查了解到案件可能涉及刑事犯罪,经对证据疑点抽丝剥茧,最终发现属于故意碰撞致人死亡,公司拒赔商业险117万元。

案例点评:公司通过深入调查,固定证据,识破保险骗局,有力打击保险欺诈行为,维护保险市场正常秩序。

### 二、抽丝剥茧揭穿骗保真相 追回保险金40余万元

案例简介:2023年4月,太保财险云南分公司进行案件排查发现赔案死者“马某四”身份证号与“马某和”一致,通过调查核实确定“马某和”与“马某四”为同一人,其并未死亡,是投保人利用“马某四”亲戚“马某文”的死亡事实,

冒用“马某四”之名并伪造部分虚假单证骗取死亡赔偿金40余万元。

案例点评:本案为典型的团意险“冒名顶替”骗取保险金情形,公司通过对“身份证号”的可疑点抽丝剥茧,最终挽回大额损失。

### 三、打击团伙诈骗 守护金融安全

案例简介:2019年至2023年,罗某等四人辗转流窜云南、贵州、重庆等17个省市,以脚踏被车碾压的“碰瓷”方式,要求驾驶人私了或骗取保险金。该团伙在全国骗取68家保险公司181笔(涉及云南省内理赔案件数量23笔)保险金,金额超过60万元。最终,国寿财险云南省分公司联合公安部门,一举拔除了这一骗保“毒瘤”。

案例点评:多方联动、协同发力,成功打击团伙诈骗案。

### 四、带病投保不可取 恶意骗保法不容

案例简介:2019年3月,被保险人余某自驾车从河口回蒙自,行驶至屏边

县白河桥路段时发生车祸,余某驾车车辆冲出路面跌入路边河中,造成余某死亡,同车人员一人受伤。新华保险云南分公司调查发现,余某投保多家保险公司意外险,累计风险保额超1000万元,投保前有多种影响合同成立疾病及住院记录。公司依据保险法进行解除合同处理。被保险人家属提起诉讼,经一审、二审、高院复议,该案于2023年9月审结,判决保险公司胜诉。

案例点评:公司依法打击带病投保恶意骗保行为,维护了保险市场的公平与正义。

### 五、还原案件真相 让“骗保者”迷途知返

案例简介:杨某在中国人寿云南省分公司为其父亲投保了5款保险产品。2023年9月,杨某到公司报称其父意外摔伤身故。公司调查了解得知,被保险人疑为自缢身故,经耐心细致地向杨某宣讲保险欺诈相关法律法规。最终杨某提供了被保险人系“上吊自杀”

的报警记录,公司作出拒赔处理。

案例点评:实地勘察走访,还原案件真相,让“骗保者”迷途知返。

### 六、“阳光”利剑 让骗保无处遁形

案例简介:2023年3月,阳光财险云南省分公司接到王先生报案称,其驾驶新能源车侧翻后在山林起火,导致标的车及上千亩树林受损。接案后,公司第一时间赶赴现场勘查,经调查走访和痕迹比对,发现王先生故意隐瞒事故时间和事实,公司拒赔该案161.6万元。

案例点评:公司敏锐洞察,周密调查,揭穿骗局,不让骗保行为有机可乘。

### 七、低价高保谋骗 蓄意水淹终成空

案例简介:2023年8月,被保险人李某报案称,汽车被水淹造成整车受损,要求尽快赔付。平安财险云南分公司调查发现,出险车辆存在“低价高保”,且出险前该车多次徘徊于事故地点,故意水淹制造保险事故,主观意图明显。经公司警保联动对被保险人进

行长达6小时的普法教育后,李某承认骗保,放弃10.2万元索赔。

案例点评:警保联动形成打击合力,强力震慑“低价高保”诈骗行为。

### 八、揭开“身故”迷雾 洞察意外骗保

案例简介:2023年9月,被保险人王先生在家中身故,有意外死亡证明。平安人寿云南分公司多次走访,了解到被保险人因病长期卧床,且患有肌萎缩硬化症,重症肌无力。结合调查走访、现场、法医尸表检验等并不支持意外,公司拒付意外险,按疾病身故赔付。

案例点评:疾病身故“意外”骗保,公司深入调查揭开迷雾,杜绝“偷梁换柱”。

### 九、保险诈骗不可取 法律红线莫触碰

案例简介:2023年7月,被保险人崔先生驾驶新能源汽车与李先生驾驶的奥迪越野车发生碰撞,导致双方车辆严重受损。太平财险云南分公司经实地勘查,发现被保险人隐瞒行驶轨迹、提供虚假电话,对事故疑点无法做出合理解释,

有故意制造保险事故嫌疑,遂将案件移交公安机关立案侦查。后续公司警保联动普法宣教,被保险人主动放弃索赔。

案例点评:警保联动可以有效预防和打击保险欺诈行为,维护公司合法权益,促进市场健康发展。

### 十、酒驾引发伤亡事故还索赔 法取证依法拒赔

案例简介:2023年2月,被保险人驾驶车辆冲出路边翻下山崖,造成车内两人死亡,多人受伤。平安财险云南分公司多次到交警队了解案件信息,经走访调查核实,初步判定案件为饮酒驾驶造成,最终交警于2023年4月11日出具酒驾事故认定书。按保险条款约定,酒驾属于违法行为,属于保单除外责任,被保险人无权申请赔偿金,公司作拒赔处理。

案例点评:喝酒不开车,酒驾不理赔。坚决向不安全的驾驶行为以及违法索赔说不。

(云南省保险行业协会供稿)

建行生活

清明上河图

美好生活指南

边花边赚 越用越省

遇见生活小美好

扫码领福利

上登牌水泥 通过ISO系列标准认证

凝聚理想 共筑辉煌

云南红塔滇西水泥股份有限公司 地址:云南省大理州宾川县大营镇茈村委会洪水塘 销售热线:0872-2481666