

CASE STUDY OF
LIFE INSURANCE CLAIMS

寿险理赔
典型案例选编

陈冬至 主编

广东人民出版社

CASE STUDY OF
LIFE INSURANCE CLAIMS

寿险理赔
典型案例选编

陈冬至 主编

广东人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

寿险理赔典型案例选编/陈冬至主编. —广州: 广东人民出版社, 2004.3

ISBN 7-218-04524-3

I. 寿... II. 陈... III. 人寿保险—理赔—案例—中国 IV. F842.62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 017670 号

责任编辑	钟 菱
封面设计	张永齐
责任技编	孔洁贞
出版发行	广东人民出版社
印 刷	肇庆市科建印刷有限公司
开 本	880 毫米×1230 毫米 1/32
印 张	12.25
字 数	250 千
版 次	2004 年 3 月第 1 版 2004 年 3 月第 1 次印刷
印 数	5000 册
书 号	ISBN 7-218-04524-3/F·604
定 价	29.80 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印公司联系调换。

主 编	陈冬至			
副 主 编	陈 乐	尤德新（执行）		
编 委	尤德新	赵建宾	叶 宁	尚云霞
	杨晓燕	李静瑜	吴宏宇	江光宇
编写人员	（按姓氏笔画排列）			
	尤德新	叶 宁	叶征鹏	刘 洁
	孙忠东	何建宇	陈礼丰	沈荣菊
	张 勇	邱庆华	居春光	尚云霞
	郑 林	赵素芬	姚铠漳	胡爱良
	郭又铭	夏 烽	黄胜华	黄少芳
	黄志明	黄韩宁	梁 西	温兰英
	曾宪勇	黎仲年		

前 言

人身保险理赔，是指保险人按照《保险法》的规定和保险合同的约定，对被保险人发生的死亡、伤残、疾病等事故决定是否承担保险责任以及如何承担保险责任的处理过程。理赔的结果，无外乎四种，即给付、拒付、协议给付与通融给付。理赔既是保险人履行合同义务、实现保单承诺的最终体现（乃由保险为射幸合同及理赔性质所决定），又是客户服务乃至公司内部业务流程的最后一环（直接影响到公司的美誉度），也是公司控制经营风险的重要手段和最后一道防线（对于保险欺诈和错误的索赔行为予以排除，起到善意的保险基金管理人的作用）。总之，理赔是一个寿险公司信誉的保证，其质量的好坏，直接反映出理赔人员业务技能的高低、公司承保质量以及整体管理水平的优劣，直接关系到客户的切身利益、公司的品牌形象乃至稳健经营目标与社会性目标的实现，从而也最容易成为社会关注寿险公司的焦点。可以说，成功的理赔是寿险公司经营有道、运作良好的重要标志。

为了充分利用中国人寿广东省分公司业务量大、案例多、类别全等资源优势，不断提高理赔人员的业务技能和基层公司的服务水平，我们从近几年处理的数万宗理赔案例中，撷取部分有代

表性的案例，编撰成《寿险理赔典型案例选编》一书，其中既有成功的经验，也有失败的教训；既有诉讼的案例，也有给付或拒付的案例；既有诉讼胜诉的，也有诉讼败诉的；既有保险欺诈、故意隐瞒的，也有内部管理存在问题的；既有代理人违反代理授权的行为，也有承保中存在的弃权问题；等等。总之，目的在于总结经验、吸取教训、提高素质、做好服务。

在大量的理赔案例中，除了正常的给付之外，主要问题反映在两个方面：一是投保人方面的带病投保、不如实告知乃至保险欺诈；二是保险人方面的代理人超权限或违规代理、公司核保弃权、复效违规操作或弃权等等。由于内外环境因素的影响以及核赔人员的专业技能、法律知识、查勘手段等方面的欠缺或经验不足，致使寿险理赔查勘难、举证难、维权更难。此乃我们关注的重点。

在考虑案例选编的体例时，仍以专业性和可操作性为重点，故而设立了案情简介、理赔思路、查勘取证、理赔结果、案例评析等栏目。全书力求整体风格一致，但对于每一具体案例又繁简有别。

本书的成功编纂，除了全体参编人员的共同努力外，更是广大基层理赔人员辛勤汗水的结晶，同时还采用了有关单位和个人的最新研究成果与观点，在此一并表示感谢。

由于初次尝试、经验不足，加之时间仓促、水平有限，不足和失误之处在所难免，恳请读者指正。为求共同提高，权作抛砖引玉！

编者

2004年元月

目 录

■ 前言

■ 第一篇 承诺前死亡

- 案例 1 刘某承保前死亡案 2
- 案例 2 赵某承保前死亡案 5

■ 第二篇 告知义务

- 案例 1 曾某隐瞒肝癌投保拒付案 31
- 案例 2 郑某隐瞒肾病投保拒付案 37
- 案例 3 许某嗜酒未如实告知比例给付案 40
- 案例 4 潘某隐瞒脑瘤手术投保诉讼案 44
- 案例 5 杨某隐瞒脑病投保诉讼案 56
- 案例 6 刘某隐瞒食道癌投保死亡拒付案 65
- 案例 7 李某肝炎未告知死亡拒付案 68
- 案例 8 梁某隐瞒弱智投保死亡拒付案 70
- 案例 9 王某隐瞒肺癌投保死亡拒付案 73
- 案例 10 翟某住院未告知死亡拒付案 81
- 案例 11 何某隐瞒肝癌投保死亡拒付案 84
- 案例 12 李某隐瞒鼻咽癌投保死亡拒付案 86

案例 13 叶某故意不如实告知诉讼案 90

第三篇 弃权 and 禁止反言

案例 1 公司承保弃权协议给付唐某案 97

案例 2 公司承保弃权给付陈某案 103

案例 3 公司核保弃权协议给付陈某案 108

案例 4 公司核保弃权给付韦某案 116

第四篇 合同解释

案例 1 黄某无照驾驶死亡拒付诉讼案 124

案例 2 陈某“脑中风”拒付案 134

案例 3 彭某 PTCA+支架术协议给付案 137

案例 4 甘某附加团体综合医疗险理赔案 141

案例 5 林某恶性肿瘤给付案 145

第五篇 合同效力恢复

案例 1 梁某保单复效理赔案 153

案例 2 黎某保单复效协议给付案 157

案例 3 黄某保单复效协议给付案 161

案例 4 赵某疾病免责期内出险诉讼案 167

第六篇 受益人认定

案例 1 焦某未指定受益人理赔案 179

案例 2 奚某未指定受益人给付纠纷案 182



- 案例 3 张某未指定受益人受益纠纷案 186
- 案例 4 温某“法定”受益人给付纠纷案 188
- 案例 5 陈某“法定”受益人错误给付案 191
- 案例 6 向某指定受益人为“妻子”受益纠纷案 194
- 案例 7 段某“遗嘱”变更受益人无效案 198
- 案例 8 曾某共同灾难受益纠纷案 202
- 案例 9 杨某保险金监护人代领纠纷案 207
- 案例 10 杨某保险金保全不当案 211

第七篇 责任认定

- 案例 1 王某跌倒致死给付纠纷案 218
- 案例 2 麦某依法由第三方承担医疗费用案 223
- 案例 3 宁某猝死理赔案 226
- 案例 4 罗某猝死给付案 238
- 案例 5 骆某猝死拒付诉讼案 242
- 案例 6 王某猝死拒付案 246
- 案例 7 何某死因不明协议给付案 249
- 案例 8 曹某农药中毒理赔案 255
- 案例 9 曾某“吓死”拒付案 259

第八篇 举证责任

- 案例 1 卢某酒后驾车死亡拒付案 266
- 案例 2 刘某交通事故拒付案 278
- 案例 3 梁某一氧化碳中毒拒付案 282
- 案例 4 谢某乳腺肿物针吸检查重疾拒赔案 293

第九篇 保险欺诈

- 案例 1 陈某杀人骗赔拒付案 307
- 案例 2 朱某保险欺诈拒赔案 313
- 案例 3 黄某保险欺诈拒付案 315
- 案例 4 颜某保险欺诈拒付案 317
- 案例 5 刘某骗赔拒付案 319
- 案例 6 黄某带病投保诈骗案 323
- 案例 7 丘某医疗险伪证索赔案 326
- 案例 8 李某提供虚假证明材料骗赔案 328
- 案例 9 梁某夸大病情拒付案 331
- 案例 10 杨某夸大医疗损失案 333
- 案例 11 梁某伪造医疗收据案 336
- 案例 12 黄某人身意外综合保险拒付案 339
- 案例 13 陈某诈骗保险金 341

附录

- 附一 寿险理赔流程 347
- 附二 重大伤亡保险事故 375

第一篇 承诺前死亡

当投保人递交了投保单，缴纳了相当于首期保险费的预交款后，有的还没有来得及体检，有的则刚刚体检完毕，在等待保险公司承保之前，被保险人就发生了保险条款中所约定的保险事故，这在保险法理上称为“承诺前死亡”。虽然此类案例不会太多，但毕竟是时有发生，所以对“承诺前死亡”的处理，一直是人寿保险中一个比较引人注目的问题。由于现行的保险法对此没有明确的规定，保险监督管理机关以及保险行业组织也没有明确的规定和规则，所以各保险公司的处理方式、方法也不一样。鉴于近年来类似案件的频频发生，甚至死亡保险金额巨大，往往需要通过诉讼才得以解决（法院对此类保险责任纠纷，适用法律不统一，往往是一案一判，在案情相同的情况下，会出现截然不同的判决结果），自然引发了保险界和法律界人士的广泛争议，从而对保险理论、保险实务乃至法律规定都提出了新的迫切要求。

案例 1 刘某承保前死亡案

【案情简介】

刘某，男，1983 年 4 月 28 日生。职业为电力维修工，职业分类属于四级。在母亲眼中，刘是一个乖巧的儿子，每月 1000 多元的工资大部分交给家里，平时很少到外面玩，无不良嗜好。

2002 年 7 月 15 日，江门市××局为全体员工投保了人身意外伤害综合保险，每人保额 5 万元。10 月 31 日，刘又为自己投保了 99 鸿福终身保险，基本保额 1 万元，缴费期间 20 年。当时向保险公司缴纳了相当于首期保险费的 600 元金额，公司向刘出具了一份首期保险费预收收据。指定受益人为其母张某某。营销员于 11 月 1 日下午将投保单交回公司，公司经核保后同意以标准体承保，保险合同生效日期为 2002 年 11 月 5 日零时。

11 月 4 日早上，市××工程安装公司报案，称被保险人刘某于 11 月 3 日零时左右在唱完卡拉 OK 离开时，在××卡拉 OK 门前与他人发生争执，被击致重伤，经××中医院抢救无效死亡。犯罪嫌疑人当场被捕，对犯罪事实供认不讳。该案已移交法院，目前尚未判决。

11 月 4 日，刘的母亲向公司索取刘某 10 月 31 日向我公司

投保的 99 鸿福终身保险单，后又多次提出保险金索赔申请。

【理赔思路】

这是一起典型的在保险公司承诺之前发生被保险人意外死亡的保险合同理赔案。本案赔付与否的关键在于司法部门对此事件的责任认定。

若确认刘某的行为属于打架斗殴或故意犯罪，按《人身意外伤害综合保险条款》第四条责任免除和《99 鸿福终身保险条款》第六条责任免除的约定，保险人不承担给付保险金的责任。

若确认刘某的行为不属于打架斗殴等犯罪性质，则应分别考虑：①按《人身意外伤害综合保险条款》约定，保险事故发生在该合同有效期内，保险人给付保险金不存在异议；②99 鸿福终身保险合同是否已成立？保险责任是否已开始？根据合同法和保险法第十三条规定，具有约束力和可以强制执行的合同的首要条件是合同双方的一致同意，即要约与接受（即承诺）构成。本案中，投保人的要约表现在他不仅填写了投保单，而且交纳了相当于首期保险费的金额；保险人的接受表现在对投保单的内容没有异议，收取了相当于首期保险费的金额后，于 11 月 4 日出具了书面保险单，同意承担保险责任，其保险合同已经成立。但保险合同的成立，并不意味着保险人在被保险人死亡时必须给予赔付。因为保险合同的成立只说明保险人应当按照保险合同承担保险责任，而保险责任的履行还取决于保险合同约定的条件。如《99 鸿福终身保险条款》第三条约定：“本合同自本公司同意承保、收取首期保险费并签发保险单的次日开始生效。除另有约定外，本合同生效的日期为本公司开始承担保险责任的日期。”刘某保险合同的生效日期是 2002 年 11 月 5 日，即保险合同承担责任的日期为 11 月 5 日，之前发生的意外事故则不属于保险责任范围。至于“承诺前死亡”的处理，目前国内法律尚无明文规定。

有鉴于此，理赔人员应做好以下工作：

1. 保持与司法部门的联系，随时掌握法院的判决结论。
2. 了解刘某的投保动机、投保过程乃至日常的表现。
3. 立即向上级公司汇报，探讨 99 鸿福终身保险的“承诺前死亡”的给付等问题。
4. 尽快接触受益人，做好解释及服务工作，说明保险条款的约定以及最后的给付可能。

【理赔结果】

1. 给付意外伤害保险金 5 万元。
2. 99 鸿福终身保险由于合同未生效，拒付死亡保险金，退还所缴保险费。

案例 2 赵某承保前死亡案

【案情简介】

被保险人赵某，女，54岁，私营药店成员，身高160cm，体重80kg。1970年结婚，育有两子三女，其中一个儿子于1982年被人抱走，至今下落不明。家道殷实。

投保人谢某某，男，22岁，私营药店成员之一，是被保险人的儿子，亦是本保单指定受益人。

被保险人的丈夫谢某，男，67岁。年轻时曾在×镇卫生院药房上班，20世纪80年代初期辞职开私营药店至今。

2003年5月20日，×县支公司在该镇召开健康保险产品说明会，被保险人赵某夫妇应邀参加，并对康宁终身保险作了较为详细的咨询。其夫由于年龄偏大，不能参加该保险，便决定给妻子赵某购买。

5月21日上午，保险代理人李某上门跟踪服务，谢某某为母亲投保康宁终身保险，基本保额5万元，缴费期间10年，年缴保费11550元。当时投保人、被保险人及其丈夫均在场，签名时，被保险人说眼花，问保险代理人可否代签，李某见大家都在场就答应了（由投保人代签），并凭职业经验带客户去乡镇卫生

院做了体检。当晚，投保人预交了保险费，李某出具了暂收收据。

5月22日，李某将已填好的康宁终身保险投保单和被保险人在乡镇卫生院的体检报告交至县支公司。支公司核保人员审核意见：需县级以上人民医院的体检报告。

5月23日早晨，李某带被保险人及投保人到县人民医院进行体检，体检结果除血糖偏高外其余正常。当天投保资料送至市分公司业务处理中心。

5月24日，分公司核保意见为：“被保险人体检结果显示血糖偏高，+35评点，按P1承保，附加险加费69.30元。”经联系，投保人同意加费。

2003年5月25日中午12时许，县支公司接到李某报案，称被保险人赵某于当日上午11时左右在家中二楼顶层天台晒棉被时，不慎失足跌至屋背后排污沟中，经送镇卫生院抢救无效死亡。死者家属要求县支公司派人现场查勘，但支公司负责人说该保单尚未正式签出，合同未生效，按条款约定不属保险责任，故未立即派人查勘。后又安排人员以第三者身份打电话向镇派出所报案，值班民警说只有死者家属报案，他们才派人去现场，还说整条××街的人都说死者是跳楼自杀的。由于死者家属不报案，派出所未立案，也未派人去现场。当天下午四时，被保险人尸体被火化。

5月26日，被保险人的丈夫谢某打电话到支公司问该案如何处理，并强烈要求赔付。时逢“信诚案”在广州一审败诉，被保险方有意识地注意到了这个问题。

7月19日，受益人谢某某正式递交理赔申请书，包括投保单、暂收收据、住院抢救病历等资料，但无保险合同。其镇卫生院的抢救记录为：“因摔伤1小时后于当天12点零7分入院。入院初步诊断：①头部外伤（内出血）？②头皮撕裂伤；③左右手

腕关节软组织撕裂伤。入院查体：重病容，神志昏迷，头部正中一伤口，活动性出血，伤口呈三角形放射状，大小约3cm×5cm×1cm大小，深及骨膜，鼻孔及外耳无出血，口吐白沫，全身肮脏……左右手腕关节软组织撕裂伤，伤口约1cm×2cm大小，活动性出血，腹平软。由于病情严重，积极抢救，其他部位未检查。入院后立即输入O₂、甘露醇降颅内压、可拉明、肾上腺素、止血芳酸等治疗，及立即清创缝合后呼吸、心跳停止，心脏按压治疗无效，瞳孔散大，死亡出院。”

【理赔思路】

1. 根据康宁终身保险条款关于生效时间的约定，本保险合同尚未生效，公司完全可以作拒付处理。但考虑到“广州信诚案”一审败诉的负面影响，需做好充分的应诉准备，应立即进行现场查勘的取证及相关的调查工作，并请公安部门介入，协助查清死因。
2. 依镇卫生院的抢救记录，不排除有人故意敲击其头部及斗殴的可能。

【查勘取证】

1. 保险代理人李某的投保经过说明，证明其前述的投保情况属实。
2. 经了解，被保险人家庭关系复杂，其丈夫有两次婚姻，与前妻生育三子一女，现妻生育两子三女，共九个孩子（其中一个丢失）。除龙凤胎外，其余不在一起生活。死者家庭经济充裕，其夫在该地区可以说是个名人，其子女个个都有出息，其中一人为县委官员，而家中女主人死了，竟不闻不问，一点反应都没有；且被保险人一死即火化，丧事不热闹，家人不悲伤，既有悖常理，也有违当地风俗。另据周围群众反映，死者丈夫生性风