

前海人寿发布2022年理赔服务报告

2022年，前海人寿秉承“真诚相守、品质相伴”的服务理念，始终坚持以客户为中心，持续优化商保直赔通道、应急快速响应通道等，用心履行对客户的保障承诺。

理赔概况



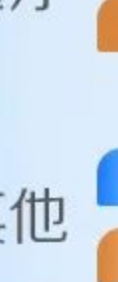
赔付件数

80820件



赔付金额

75438.22万元



申请支付时效

1.32天



理赔获赔率

97.55%



E化使用率

71.14%



最高赔付金额

1145.51万元



最快赔付时效

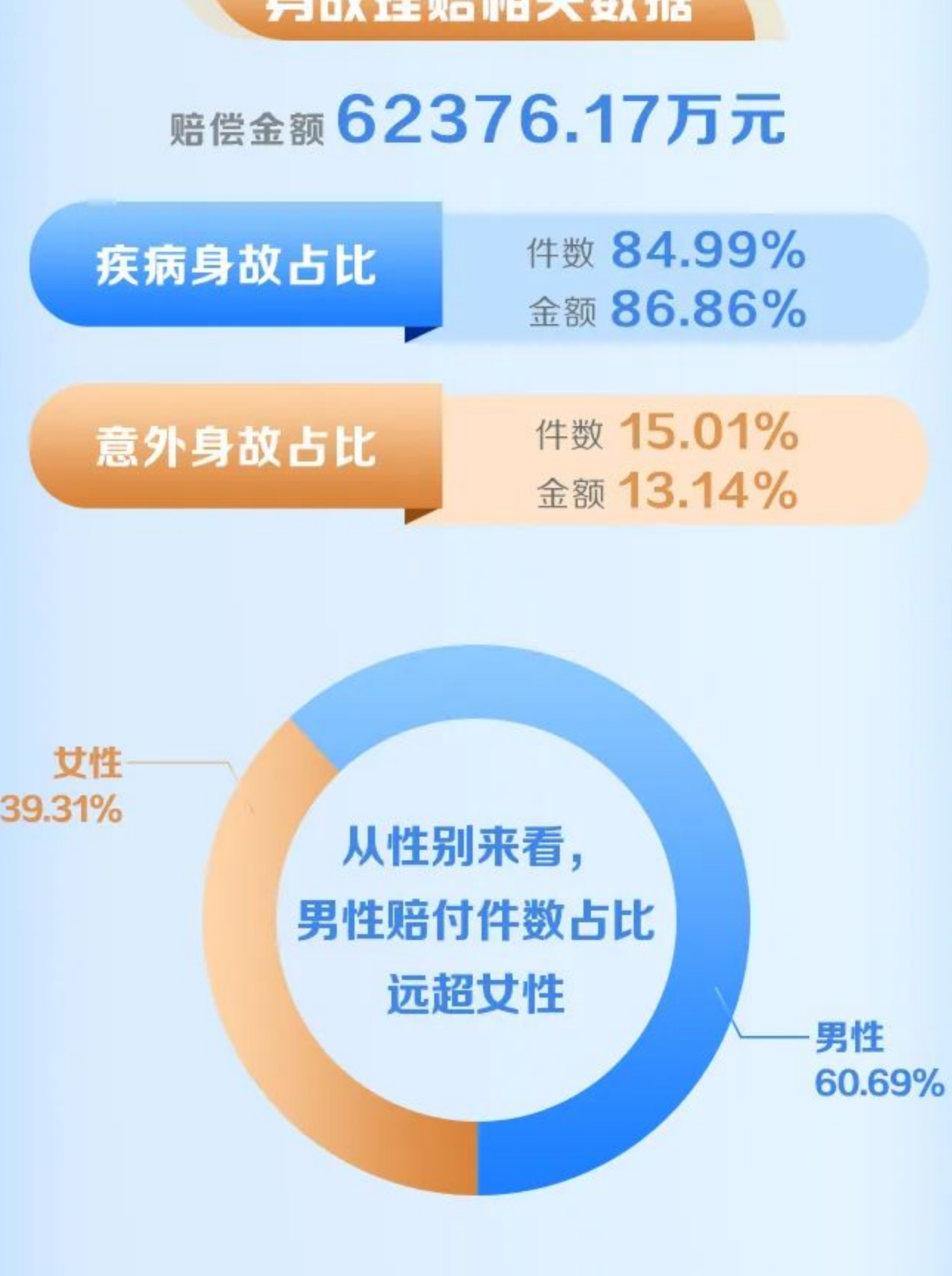
14分钟

透过数据看理赔

案件类型占比

赔付件数

赔付金额



身故理赔相关数据

赔偿金额 62376.17万元

疾病身故占比

件数 84.99%

金额 86.86%

意外身故占比

件数 15.01%

金额 13.14%



赔付原因TOP3

疾病

01 恶性肿瘤 02 心脑血管疾病 03 猝死

意外

01 交通事故 02 高坠 03 溺水

重疾理赔相关数据

赔偿金额 6031.30万元

从不同性别和年龄段的赔付件数情况来看，女性出险风险明显高于男性



重疾赔付原因TOP3

01 恶性肿瘤 02 心肌梗死 03 肾衰竭

恶性肿瘤分性别赔付件数TOP5

男性

01 肺癌 02 甲状腺癌 03 肝癌 04 肠癌 05 鼻咽癌

女性

01 甲状腺癌 02 肺癌 03 乳腺癌 04 子宫恶性肿瘤 05 肠癌

前海人寿自助理赔渠道适老化改造

助力老年客户享受更便捷的线上重大病理赔服务

前海人寿自2017年推出自助理赔服务，服务范围除了医疗险，还包括重大疾病、保费豁免和伤残保险金申请。在此基础上，为更好得服务老年客户，前海人寿自助理赔渠道进行了大范围适老化改造，前海人寿APP提供“大字版”页面，配置了语音播报功能，提供人工服务对接窗口，并可适时提供人工服务需求。与此同时，前海人寿提供E行销代理人自助理赔服务，可由代理人为老年客户提供贴心理赔服务。2022年，累计有**157位**老年客户申请了重大疾病保险金，其中**92位**客户在保险公司服务人员的指导下，通过线上理赔申请，自助理赔率**高达58.60%**，线上理赔全流程无纸化，操作便捷，为客户提供高质量服务体验。

医疗理赔相关数据

赔偿金额 6076.48万元

疾病医疗

件数占比 82.57%

金额占比 64.91%

意外医疗

件数占比 7.43%

金额占比 35.09%

疾病医疗赔付原因TOP3

01 呼吸道疾病 02 胃肠道疾病 03 心脑血管疾病

意外医疗赔付原因TOP3

01 动物抓咬 02 摔伤或跌倒损伤 03 各种原因导致的骨折

案例

上海刘先生因鼻咽癌住院治疗，住院期间花费**近42万元**，后经社保报销**3万余元**，我司根据百万医疗产品保险条款相关约定，最终给付**38万余元**给客户，为其缓解了财务压力，让其可以放心进行后续治疗。

百万医疗产品件均赔付：5794元。

百万医疗产品不仅覆盖责任广泛，而且保费相对较低，还有巨额的保险金额作为被保险人的坚强后盾。

普通医疗保障产品件均赔付：1599元。

十大理赔案例

地区 出险人 赔付原因 赔付险种 金额（万元）

广东 吴先生 呼吸心跳骤停 前海尊享如意年金保险 1145.51

江苏 盛先生 间质性肺炎 前海尊享如意年金保险\前海福寿满堂年金保险(分红型)\前海聚福宝两全保险(分红型) 1074.35

广东 郭先生 食管癌 前海聚财宝两全保险(分红型)\前海聚财宝两全保险(分红型) 731.55

广东 何女士 尿毒症 前海财富稳盈(B)年金保险\前海聚财宝两全保险(分红型) 645.80

广东 介先生 脑内出血 前海聚福宝两全保险(分红型)\前海聚福宝两全保险(分红型) 624.75

广东 刘先生 休克 前海聚福宝两全保险(分红型) 624.44

广东 麦先生 脑梗死 前海尊享理财五号(B)年金保险 400.00

广东 陈先生 脑梗死 前海尊享理财五号(B)年金保险\前海尊享理财五号(B)年金保险 338.78

江苏 宋女士 肝和肝内胆管恶性肿瘤 前海聚福宝两全保险(分红型) 316.82

广东 李女士 心力衰竭 前海聚福宝两全保险(分红型) 285.28

前海人寿商保直赔相关数据

件均赔付 3882元

前海人寿与旗下前海人寿广州总医院搭建商保直赔通道，为入住客户提供直赔服务，客户出院时，自动化完成理赔和结案，免去客户提交理赔的繁琐流程，真正实现无感理赔。

案例

广东蒋先生因跟骨骨折，在前海人寿广州总医院住院治疗**27天**，住院期间花费**5.5万元**，出院当日经社保报销**3.4万元**及我司商保直赔报销**1.7万元**，客户仅需出院时自费**4000元**即完成住院费用结算，省去后续收集资料申请理赔的繁琐步骤。

前海人寿将一如既往、持续努力

致力于为客户提供

有温度、高品质的保险服务体验

守护人民美好生活