泰康 Taikang 保险 资管 医养

泰康在线 TK.CN

泰康在线2022年理赔服务年报

秉承初心 守护奋斗



一 坚守本源 书写理赔服务新答卷

- 2022年，我们为**近100万客户**提供理赔服务，累计支付金额超**43亿元**，同比提升**27%**，其中：

互联网场景险 提升**216%**

意健险 提升**20%**

传统财产险 提升**10%**

- 理赔时效提速**58%**
- 平均每24小时结案**20万件**
- 平均每24小时赔付**1200余万元**



二 强垒夯基
织密科技服务保障网

线上化

- **99%** 健康险客户首选线上报案
- **90%** 财产险客户逐步接受线上申请方式

智能化

- 机器学习算法+大数据等前沿技术，理赔智能审核模型迭代2.0升级
- 审核效能提升**30%**

数字化

- 电子发票功能上线，覆盖近**60%**案件
- 积极践行ESG理念，打通线上化理赔“最后一公里”

一站式理赔（出院即赔付 便捷无等待）

服务客户**4000**余位，赔付金额近**1300万元**

门诊秒赔（申请即到账 体验极流畅）

- OCR+NLP+智能审核全流程无人工干预
- 覆盖**60万**件案件

ODR 多元纠纷解决平台

- 安心无忧，相隔5500公里也能无界协谈
- 服务客户**128**例

反欺诈体系升级

- 时刻保护善良投保人利益
- 联合公安机关反欺诈专案突破，涉案金额超**100万元**

创新推出引导式理赔报案模式

- 服务客户**300**余位
- 全程引导式指引，让客户不迷失
- 实时交互式提醒，让理赔更易懂



三 全面守护
擦亮高质量理赔服务名片

01 专业担当 守护您的健康



从性别看

男性占比略高

女：44% 男：56%

从年龄看



最年长96岁 » 最年幼1个月



高价值百万医疗产品高发疾病TOP5

男性高发疾病TOP5	女性高发疾病TOP5
肺恶性肿瘤	乳房恶性肿瘤
肝脏恶性肿瘤	肺恶性肿瘤
胃恶性肿瘤	胃恶性肿瘤
甲状腺恶性肿瘤	肝脏恶性肿瘤
结肠恶性肿瘤	甲状腺恶性肿瘤

02 细节打磨 解决急难愁盼问题



理赔支付

- 出险报案
- 绿通服务
- 押金垫付
- 药品服务
- 出院一站式理赔
- 赔后慢病管理

从“保健康人”到“保人健康”

推出了乳腺癌、甲状腺癌、糖尿病等患者保障，破解带病人群“无险可买”的窘境

累计服务**50万**已病人群，弥补中断的家庭收入

实现商业健康险向风险减量管理服务模式转型

疾病管理人数达**9万**人次

赔后慢病管理客户近**700人**

03 风险减量 做防灾的吹哨人

从“灾后赔付”转向“灾前预警”

开展智慧防灾，由事后灾害补偿转向灾前预警，推进风险减量，线上+线下开展保险理赔&风险防控培训近**10场**

2022年星夜驰援 守望相助

- 应急处置突发事件**79起**
- 公司赔付金额**306万元**



04 践行ESG理念 多维度履行社会责任

- 无纸化理赔覆盖率 **99%**
- 电子发票免邮寄覆盖率 **60%**
- 雇责保障企业连续经营和责任风险
- 服务**54万**名新市民
- 赔款超**1亿元**



四 典型案例 谱写理赔未来新篇章



两年赔付140次，为客户撑起生命的保护伞

退休大叔A，58岁，赔付140次



58岁退休大叔不幸罹患肺癌，病情不稳定无法手术治疗，2年间多次化疗及放疗，累计赔付**140次**，赔款**68万余元**。

“虽然人生偶尔可能会掉进癌症这样不可知的陷阱，但是有保险，就好像提前给自己织好了一张兜底的网。有泰康在线温暖的理赔服务全程陪伴，我已经对未来的人生充满了信心！”

快速理赔8.9万元，践初心温暖 “新市民”

外卖小哥B，29岁，赔付8.9万元



2020年5月，外卖小哥B送完餐途中摔倒，住院14天，花费5.01万元，因无相关社保，所有费用均自费。我司医疗费用赔付**4.89万元**，人性化提供免伤残鉴定服务，赔付伤残保险金**4万元**，最终累计赔付**8.9万元**。

给她安心，为“她”构筑“防护墙”

中年女性C，47岁，赔付20万元



C女士1年前被诊断乳腺癌Ⅱ期三阴型。不幸再次降临，今年6月份复查，被确诊局部复发。我司接到报案后，2天赔付**20万元**。

“没有人愿意自己复发。但是复发率确实挺高。一旦复发，就会面临一大笔治疗费。我不希望病友们因为经济问题放弃或耽误治疗。”

