Union Life
合众人寿

2020年 合众人寿 理赔年度报告

－理赔概况－

2020年

理赔案件量
10.6万件

累计赔付金额
7.58亿元

年份	理赔案件量(件)	累计赔付金额(亿元)
2016	128921	3.91
2017	142989	4.71
2018	140239	5.98
2019	138336	7.08
2020	106009	7.58

受疫情影响，2020年理赔案件量有所下降，但累计赔付金额较上年有所增加，故2020年件均赔付金额有所增长。

理赔时效数据

1.54 Day

理赔申请支付时效
1.54天

最快结案时效
3.2分钟

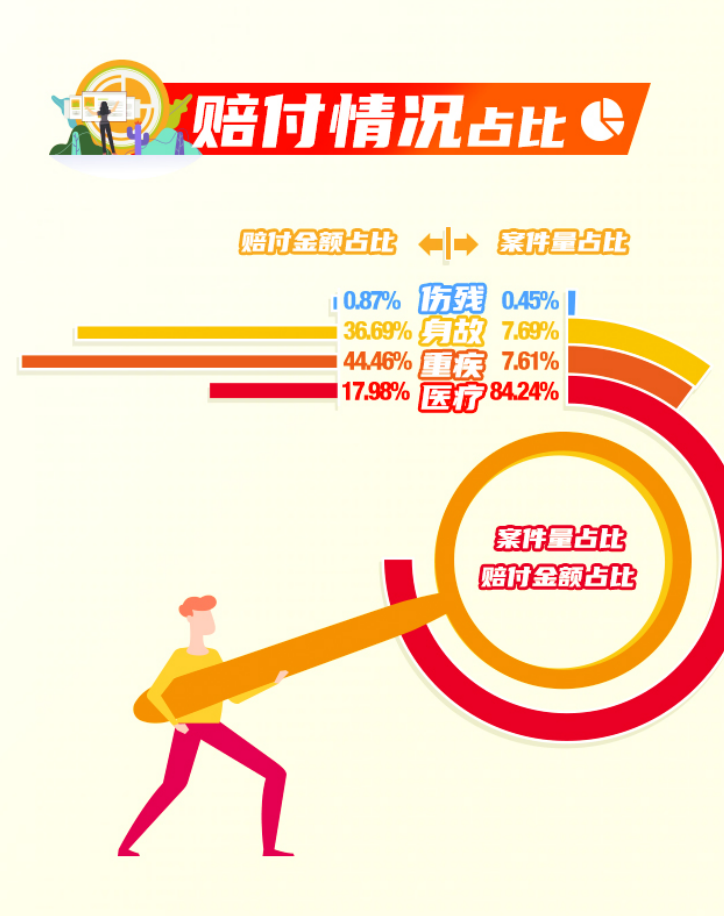
小额案件获赔率
99.55%

线上理赔使用率（理赔E化率）
91.57%

最高赔付案件金额
1204.07万元

从以上可以看出，保险理赔并不难。小额案件获赔率已高达99.55%，从提交理赔申请到理赔款到账仅需1.5天。

赔付情况占比



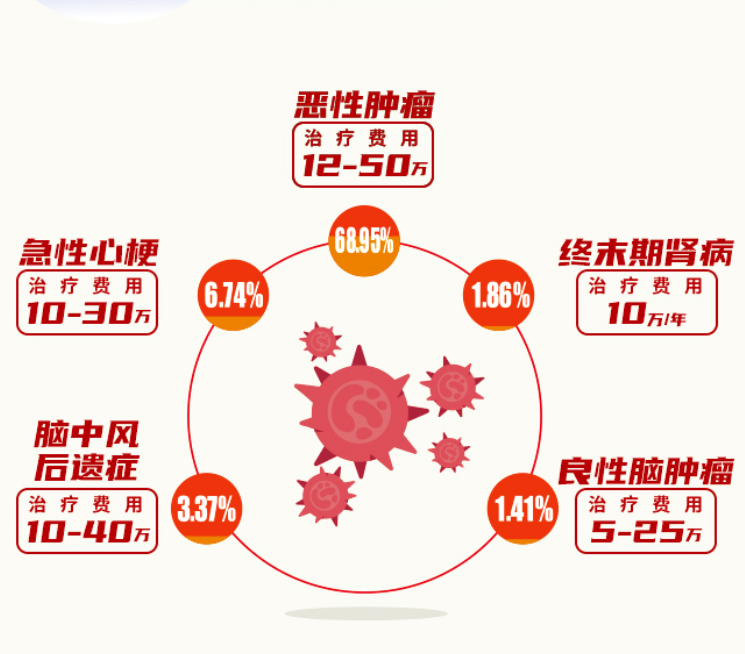
2020年度，合众人寿医疗险案件量占比最高，重疾险赔付金额占比最高。

>2020年度十大理赔案例

1	河南	女	68岁	疾病身故	1204万
2	湖南	男	61岁	疾病身故	1035万
3	辽宁	男	66岁	疾病身故	327万
4	上海	男	61岁	疾病身故	304万
5	吉林	女	55岁	疾病身故	261万
6	河南	男	56岁	意外身故	209万
7	黑龙江	男	64岁	疾病身故	152万
8	内蒙古	男	57岁	意外身故	116万
9	湖北	男	47岁	意外身故	115万
10	黑龙江	男	41岁	意外身故	113万

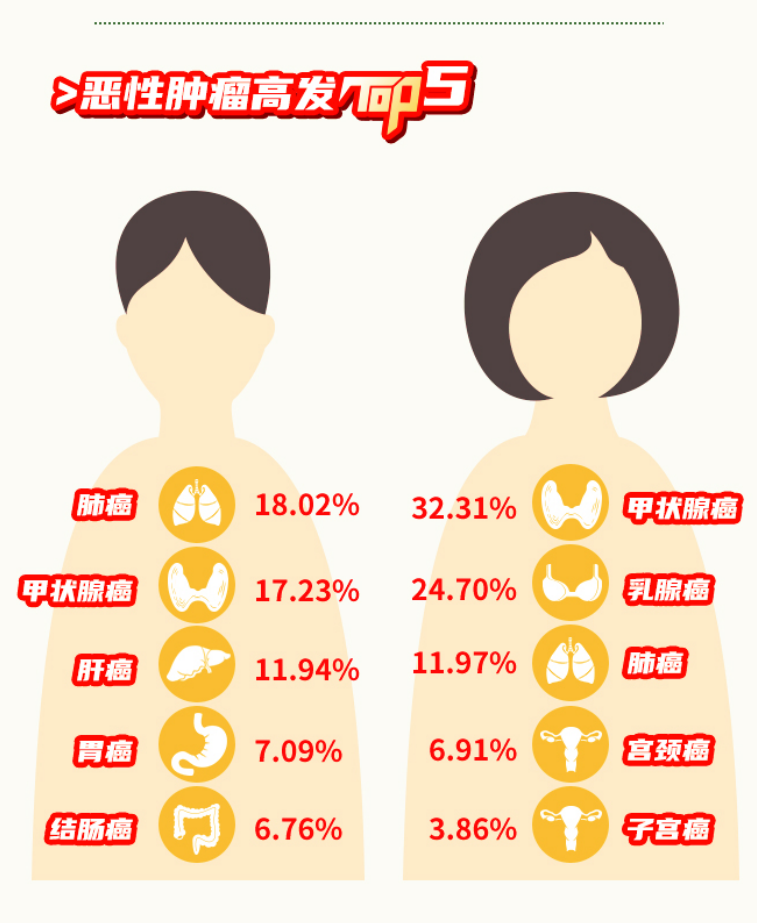
－理赔数据－

重疾



重疾险理赔发生率最高的仍然是恶性肿瘤，2020年合众人寿恶性肿瘤理赔占比达68.96%。其中，恶性肿瘤、急性心梗、脑中风后遗症、终末期肾病与良性脑肿瘤已覆盖82%以上的重大疾病理赔。

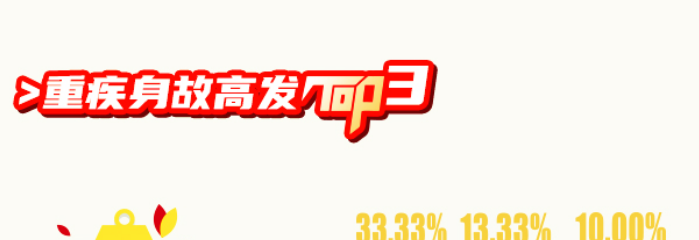
>恶性肿瘤高发Top5



男性高发恶性肿瘤主要包括肺癌、甲状腺癌、肝癌、胃癌和结肠癌，可以看出男性高发的恶性肿瘤主要集中在呼吸系统和消化系统。

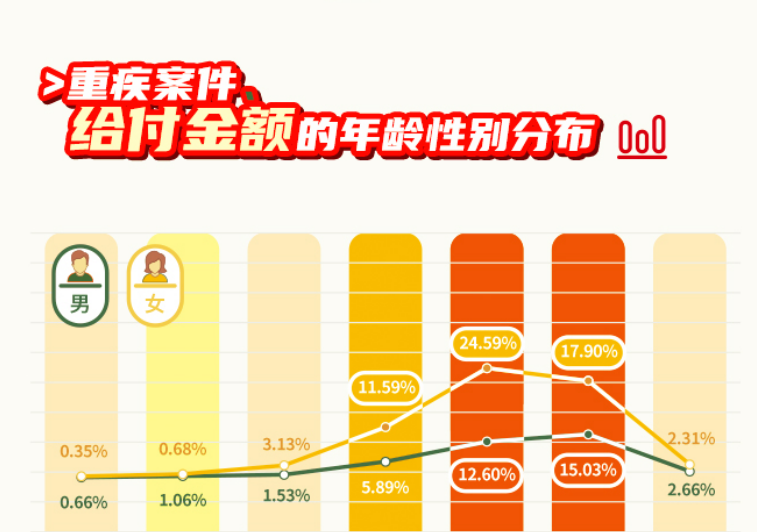
女性高发恶性肿瘤除甲状腺癌和肺癌外，还包含乳腺癌、宫颈癌和子宫癌三种恶性肿瘤。其中，甲状腺癌占比远高于其他恶性肿瘤。

>重疾身故高发Top3



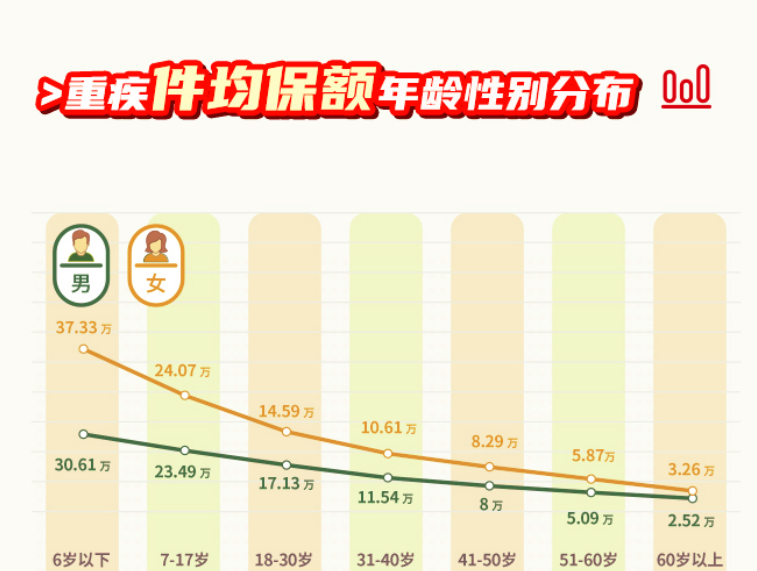
在因重大疾病导致的身故中，白血病、食管癌和肝癌占比超过50%。

>重疾案件给付金额的年龄性别分布



从案件量来看，女性重疾发生占比高于男性；从年龄段来看，男性重疾高发年龄段为41-60岁，而女性重疾高发年龄段为31-60岁。即相比男性，女性重大疾病发生呈现年轻化的态势。

>重疾件均保额年龄性别分布



从重疾件均保额来看，女性略高于男性；件均保额与年龄呈现明显负相关关系。

综上，高发理赔阶段恰恰是被保人经济、工作压力最大的时期；而这一年龄段人群的件均保额远低于重大疾病治疗费用。

>重疾之最

年龄最小赔付
3岁
因非霍奇金淋巴瘤出险，赔付金额41万

金额最高赔付
70万
因甲状腺恶性肿瘤出险，赔付金额70万

>2020年度重疾五大赔付案例

1
案件概况：X先生，38岁，2020年1月6日因甲状腺恶性肿瘤出险，赔付金额70万
险种：合众珍爱幸福终身重大疾病保险（2017）

2
案件概况：G女士，28岁，2020年4月29日因甲状腺恶性肿瘤出险，赔付金额65万
险种：合众守护幸福终身重大疾病保险

3
案件概况：X男童，3岁，2020年9月9日因脑恶性肿瘤出险，赔付金额60万
险种：合众附加爱宝贝重大疾病保险

4
案件概况：N先生，19岁，2020年8月14日因急性髓样白血病出险，赔付金额60万
险种：合众附加爱宝贝重大疾病保险

5
案件概况：L女童，6岁，2020年10月5日因瘫痪出险，赔付金额60万
险种：合众多多宝终身重大疾病保险

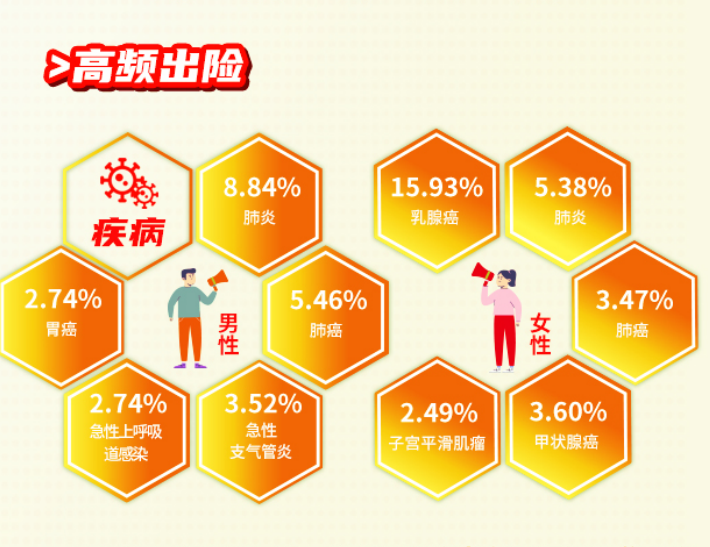
医疗理赔数据

>医疗理赔概况

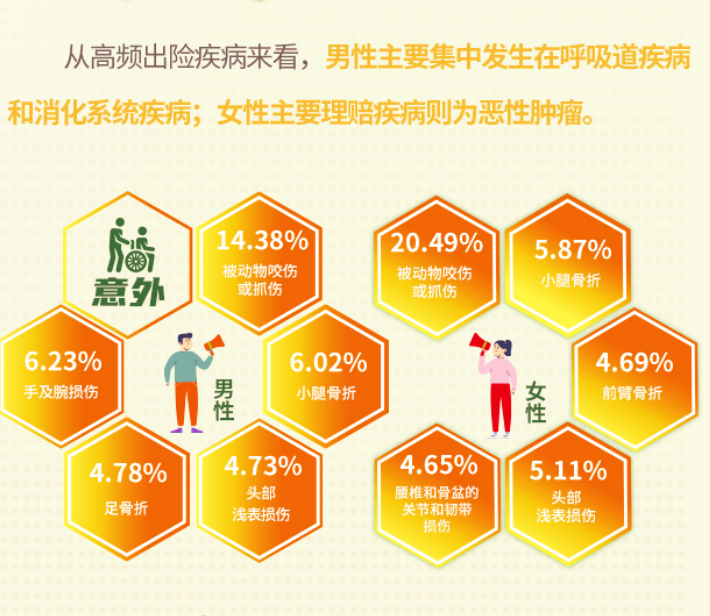
疾病
占比
71.31%

意外
占比
28.69%

>高频出险



从高频出险疾病来看，男性主要集中发生在呼吸道疾病和消化系统疾病；女性主要理赔疾病则为恶性肿瘤。



从高频出险事故来看，被动物咬伤或抓伤居首一位，更细分来说绝大部分是被狗咬伤或抓伤。

>疾病医疗病种年龄分布

6岁以下

肺炎	33.53%
急性支气管炎	12.17%
急性上呼吸道感染	10.49%
急性扁桃体炎	7.00%
病毒性疫疹	3.47%

7-17岁

肺炎，病原体未特指	10.98%
急性阑尾炎	7.19%
急性支气管炎	7.08%
急性扁桃体炎	5.79%
急性上呼吸道感染	4.38%

18-30岁

甲状腺恶性肿瘤	4.35%
急性阑尾炎	3.44%
乳房良性肿瘤	3.36%
痔疮	3.36%
肺炎	2.41%

31-40岁

乳房恶性肿瘤	9.82%
甲状腺恶性肿瘤	4.02%
痔疮	3.26%
其他椎间盘疾患	2.84%
乳房良性肿瘤	2.35%

41-50岁

乳房恶性肿瘤	14.19%
肺癌	4.16%
甲状腺恶性肿瘤	3.35%
子宫平滑肌瘤	2.84%
其他椎间盘疾患	2.72%

51-60岁

乳房恶性肿瘤	13.19%
肺癌	12.00%
胃恶性肿瘤	3.78%
脑梗死	3.33%
直肠恶性肿瘤	3.18%

60岁以上

肺癌	21.16%
肝癌	13.23%
乳房恶性肿瘤	12.17%
结肠恶性肿瘤	10.85%
脑梗死	6.35%

从各年龄段高发疾病来看，有以下特征：

17岁及以下多发呼吸道疾病

18岁以后恶性肿瘤风险逐年升高

意外身故

42% 车祸

1.9% 烧伤

2.6% 一氧化碳中毒

4% 高坠

49% 其他

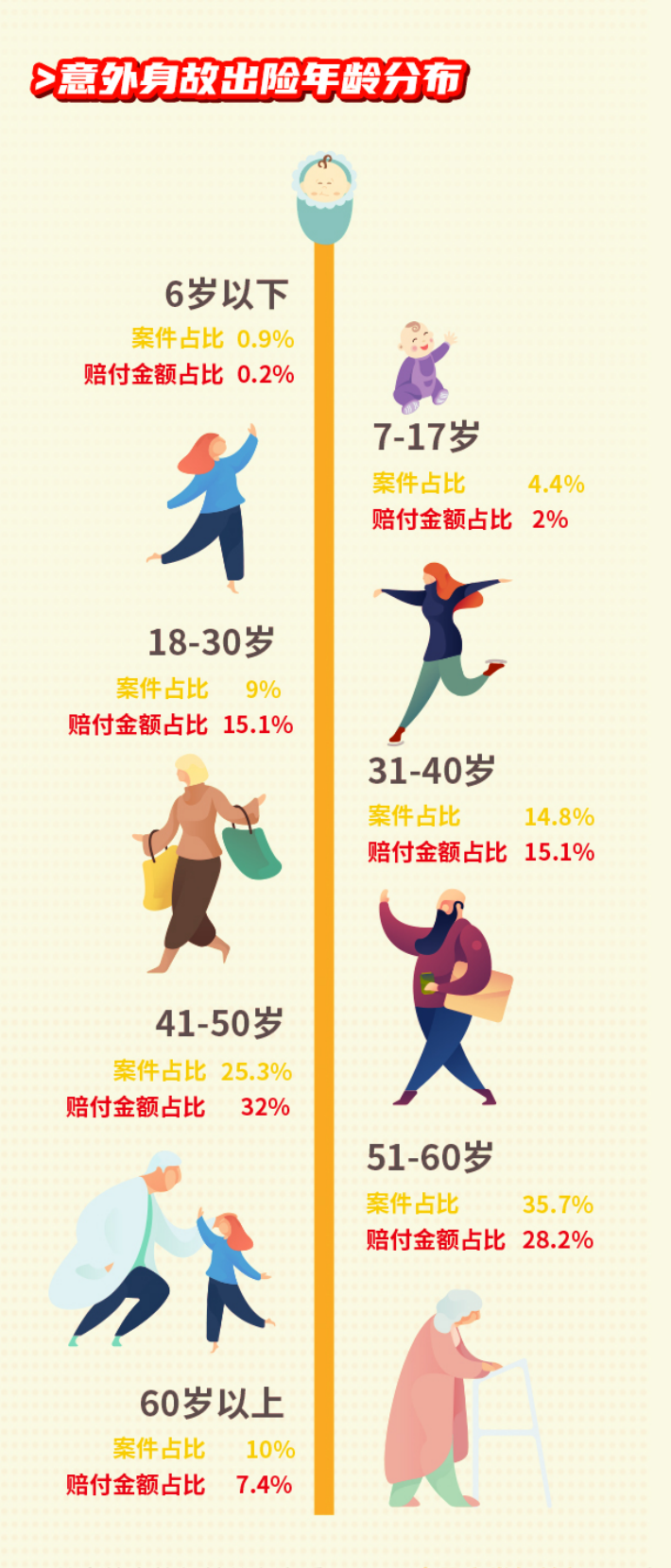
>意外身故出险性别分布

男性
占比
73.65%

女性
占比
26.35%

男性意外身故出险远高于女性，约为女性意外身故出险3倍。

>意外身故出险年龄分布



从意外身故年龄分布来看，41-60岁是高发年龄段。而这一年龄段也正是作为家庭顶梁柱的时候，须多加注意防范。

>2020年度意外身故五大赔付案例

1
案件概况：L先生，29岁，因车祸意外身故，赔付金额100万
险种：合众爱出行两全保险（2018）

2
案件概况：L先生，23岁，因车祸意外身故，赔付金额100万
险种：合众爱出行两全保险

3
案件概况：L先生，44岁，因车祸意外身故，赔付金额100万
险种：合众爱出行两全保险

4
案件概况：M先生，38岁，因车祸意外身故，赔付金额100万
险种：合众爱出行两全保险（2017）

5
案件概况：J先生，55岁，因颅内损伤意外身故，赔付金额100万
险种：合众智慧盈家年金保险（分红型）

－理赔服务－

源于爱，传递爱

2020年初，突如其来的新冠肺炎疫情打破了国人欢度春节的节奏，但国人并未抱怨，反而全国上下一心，都为抗击疫情做出自己的贡献。合众人寿作为一家"因爱而生"而且成立在武汉的企业，主动承担起了应尽的社会责任。

合众人寿迅速采取措施，主动拓展产品责任范围，为抗击疫情的医护人员提供赠险，让他们在前线保障人民群众的生命安全免去后顾之忧，同时采取"四减免，四取消"的理赔政策，保障疫情出险客户应赔尽赔。2020年，合众人寿共赔付16例疫情出险客户，其中湖北12例，河南1例，黑龙江1例，内蒙古1例，江苏1例，合计赔付97万余元，履行了社会责任，传递了合众之爱。

疫情无情 合众有爱

2020年2月1日12时许，合众人寿河南分公司信阳中支接到报案：客户R某被确诊感染新型冠状病毒肺炎。接到报案后，公司立即启动理赔绿色通道按照"四减免、四取消"的服务举措减免客户理赔资料，理赔人员通过合众运营平台为客户e化代办理赔申请，并通过合众闪赔服务提交申请，3.2分钟后赔款到账，自公司接到客户报案至赔款到账仅4小时闪付理赔，对客户发生全部医疗费用予以全额报销！

>简单可信，温暖有爱

合众人寿保险股份有限公司
上门代办理赔
荣获
2019-2020年度
服务创新优秀案例
中国银行保险报

2020年6月12日，合众人寿"服务创新理赔案例-上门代办理赔"荣获《中国银行保险报》"2019-2020年度服务创新优秀案例"。"理赔上门慰问代办"是合众理赔八大服务之一，对于不方便来公司申请理赔、不熟悉官微自助理赔操作的部分VIP或赔款10万元以上的客户，我们会根据需要提供上门慰问代办理赔服务，业务员或者内勤通过移动端即可完成理赔申请，方便高效。

>理赔服务升级 顺势推出四大创新赔付方式

为解决客户申请理赔时，提供资料繁琐、申请时间长等痛点，践行　合众人寿"以人为本，以客为尊"的服务理念，合众理赔提供四种创新的赔付方式，包括预赔、直赔、快赔、闪赔。通过科技赋能，进行理赔服务创新，真正实现"合众保险，理赔不难"！

Union Life 合众人寿

预赔 理赔款预选支付 可高达60%；

直赔 入院申请 出院直付；

快赔 纸质申请材料减免 出院快速赔付；

闪赔 申请后30分钟理赔款 极速到账。

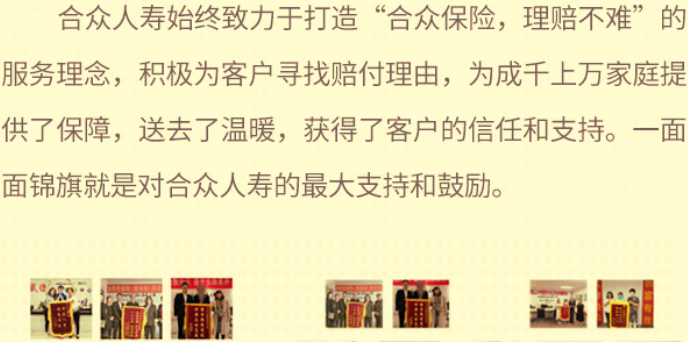
>重疾择优赔

合众人寿一直秉承以客户为中心，理赔有利于客户的原则，对于2007版重疾定义与2020版重疾定义责任标准不一致的情形，合众人寿秉承"合众保险　理赔不难"的服务理念，做出重大疾病保险理赔政策调整：自开业以来截止2020年11月5日所有在售、停售的使用2007版标准定义的老产品可以择优选择2007版或2020版标准定义中该疾病所对应的疾病定义作为赔付依据。

合众服务暖人心 快速理赔显诚信

客户发生保险事故对个人及家庭来说，都是一种不幸。合众人寿预赔、直赔、快赔、闪赔，从客户发生理赔事故开始，到赔款到账，争分夺秒，缩短流程，最大程度为客户提供最快速最实惠的保障！

>合众保险，理赔不难

合众人寿始终致力于打造"合众保险，理赔不难"的服务理念，积极为客户寻找赔付理由，为成千上万家庭提供了保障，送去了温暖，获得了客户的信任和支持。一面面锦旗就是对合众人寿的最大支持和鼓励。