Union Life 合众人寿

源于爱·传递爱

不忘初心　方得始终

2021年 合众人寿 理赔年度报告

理赔概况

理赔案件量 **15.11万件**

赔付金额 **8.67亿元**

案件量占比		赔付金额占比
84.52%	医疗	19.99%
7.92%	重疾	49.07%
7.07%	身故	29.96%
0.49%	伤残	0.98%

2021年，医疗险案件量占比依然高居榜首，而重疾险则以赔付金额占据首位。

合 小额案件获赔率 **99.43%**

众 30分钟结案案件占比 **16.27%**

注：30分钟结案案件为客户提交申请至结案用时30分钟内案件。

速 线上理赔使用率（理赔E化率） **94.87%**

度 2021年合众人寿理赔服务满意度 **98.27%**

理赔时效数据

理赔申请支付时效	小额案件平均索赔支付周期	最快结案时效
1.42天	0.29天	3.31分钟

注：除案件量及赔付金额外，其他字段统计范围为标准理赔案件。

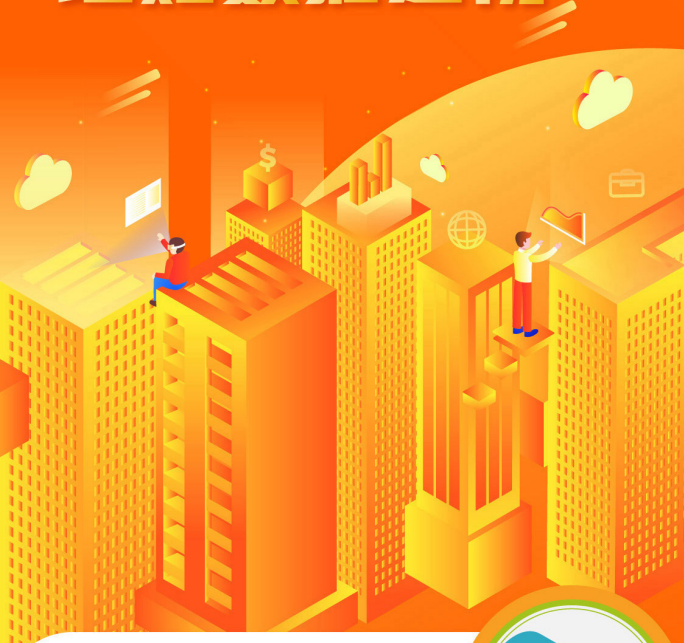
赔付情况

2021 年度百万赔案

单位：万元

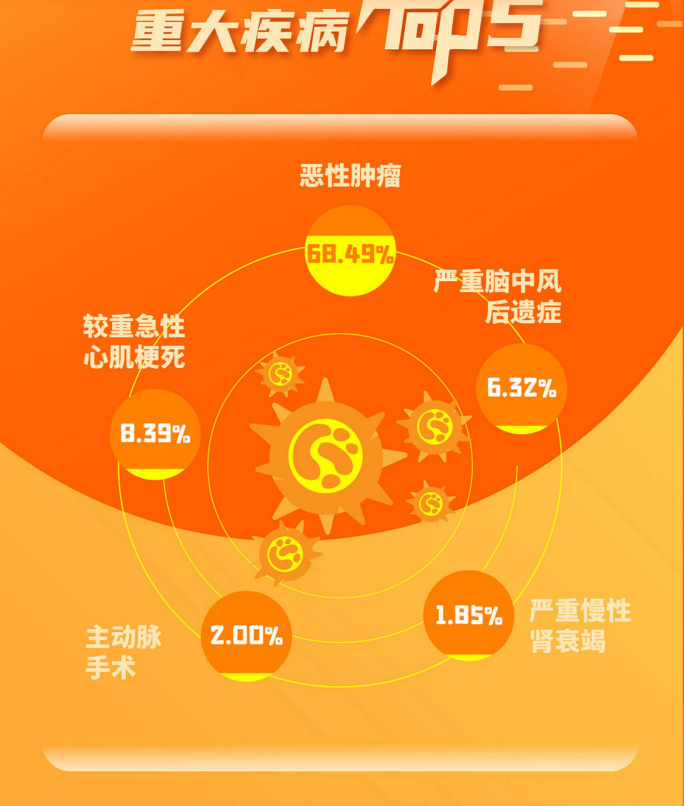
序号	地区	案件	金额
1	河南	S男士，52岁，因严重烧烫伤出险。	213.76
2	上海	X男士，69岁，因肺癌身故出险。	144.88
3	陕西	P男士，54岁，因心脏停搏身故出险。	143.00
4	新疆	Z女士，61岁，因蛛网膜下腔出血身故出险。	110.80
5	内蒙古	W男士，52岁，因车祸身故出险。	110
6	新疆	L男士，66岁，因猝死出险。	108.03
7	四川	L女士，39岁，因肺癌出险。	106.41
8	北京	J男士，70岁，因脑内出血身故出险。	102.97
9	北京	M男士，41岁，因直肠癌出险。	100
10	四川	Z女士，58岁，因肺癌出险。	100
11	江西	W女士，37岁，因乳房恶性肿瘤出险。	100
12	河南	W男士，44岁，因车祸身故出险。	100
13	四川	Z男士，28岁，因车祸身故出险。	100
14	新疆	C女士，40岁，因车祸身故出险。	100
15	新疆	Z男士，51岁，因车祸身故出险。	100

透过理赔看健康 理赔数据透视

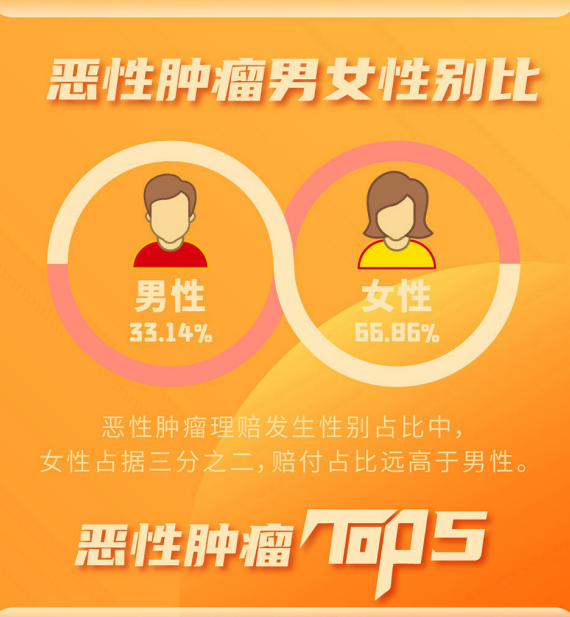


重疾风险因素

重大疾病 Top5

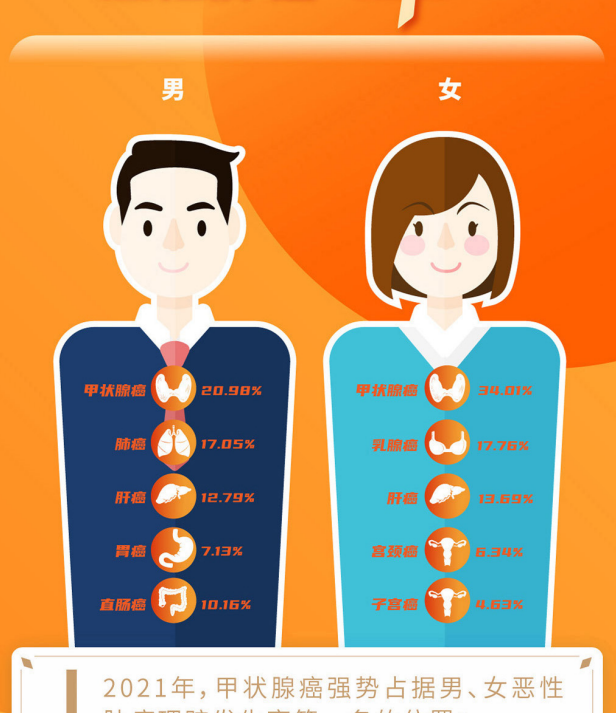


恶性肿瘤男女性别比



恶性肿瘤理赔发生性别占比中，女性占据三分之二，赔付占比远高于男性。

恶性肿瘤 Top5

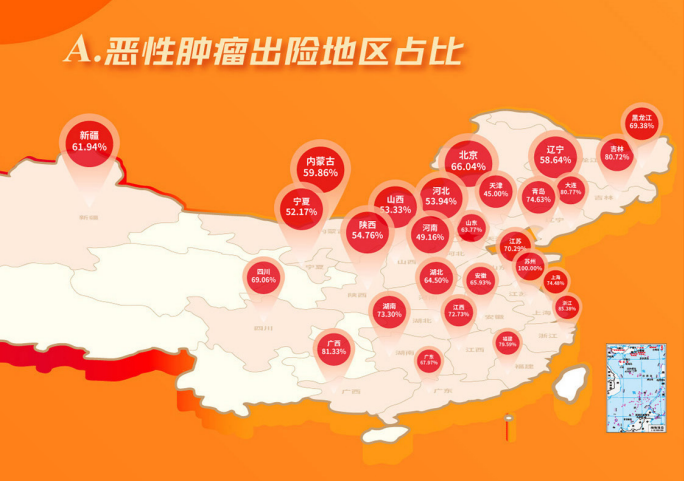


2021年，甲状腺癌强势占据男、女恶性肿瘤理赔发生率第一名的位置；

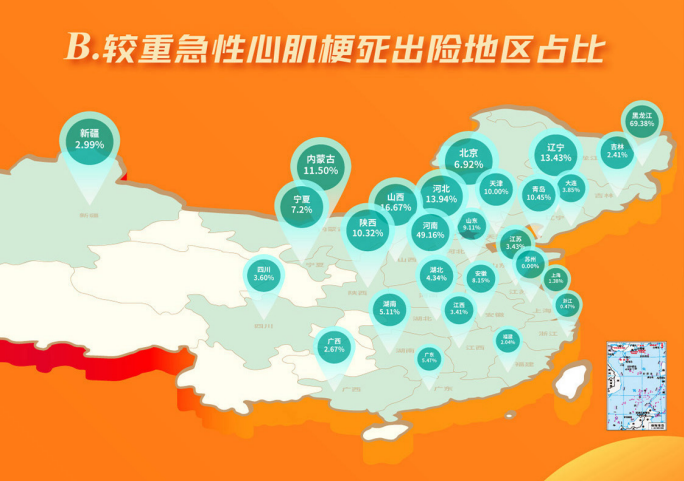
与女性不同的是，男性理赔高发的恶性肿瘤主要集中在消化系统；

而女性恶性肿瘤理赔相对男性更高发，且多发生在女性特有身体器官。

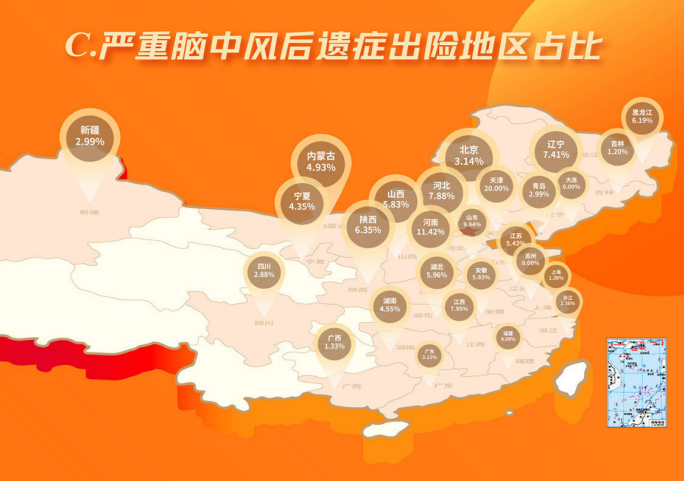
A.恶性肿瘤出险地区占比



B.较重急性心肌梗死出险地区占比



C.严重脑中风后遗症出险地区占比



从地区分布来说，重疾险出险体现出东南沿海地区高发恶性肿瘤，而北方地区高发急性心肌梗死和脑中风后遗症的特点。

恶性肿瘤出险年龄/性别分布

男 赔付金额占比	男 案件量占比	年龄	女 案件量占比	女 赔付金额占比
10.18%	3.28%	0-17岁	1.14%	2.80%
8.92%	6.07%	18-30岁	4.7 9%	8.60%
29.67%	22.62%	31-45岁	31.90%	41.25%
47.53%	60.00%	46-60岁	57.98%	45.51%
3.69%	8.03%	61岁及以上	4.19%	1.84%

从案件量看，恶性肿瘤理赔发生主要集中在46-60岁；相比男性，女性恶性肿瘤的理赔呈现年轻化的趋势。

恶性肿瘤高发年龄阶段恰是被保险人经济压力、家庭压力最大的阶段，建议各位顶梁柱们一定要做好健康保障计划哦。

恶性肿瘤出险 Top3

男	年龄	女
白血病 37.5% 脑癌 17.5% 腹膜癌 10%	0-17岁	白血病 44.83% 脑癌 17.24% 甲状腺癌 13.79%
甲状腺癌 54.05% 鼻咽及中耳恶性肿瘤 5.41% 结直肠癌 5.41%	18-30岁	白血病 6.84% 肺癌 5.98% 甲状腺癌 63.25%
甲状腺癌 42.75% 肺癌 10.14% 肝癌 8.7%	31-45岁	乳腺癌 16.05% 肺癌 10.57% 甲状腺癌 44.59%
甲状腺癌 12.84% 肺癌 19.67% 肝癌 17.08%	46-60岁	乳腺癌 20.04% 肺癌 15.70% 甲状腺癌 27.96%
肺癌 33.67% 结直肠癌 16.33% 胃癌 16.33%	61岁及以上	乳腺癌 19.42% 肺癌 22.33% 甲状腺癌 9.71%

2021年度 5大重疾险赔付案件

1 概况：江西，X女士，37岁，因乳腺癌出险。
赔付金额：100万元
险种：合众一生无忧终身防癌疾病保险

2 概况：北京，X男士，41岁，因直肠癌出险。
赔付金额：100万元
险种：合众一生无忧终身防癌疾病保险

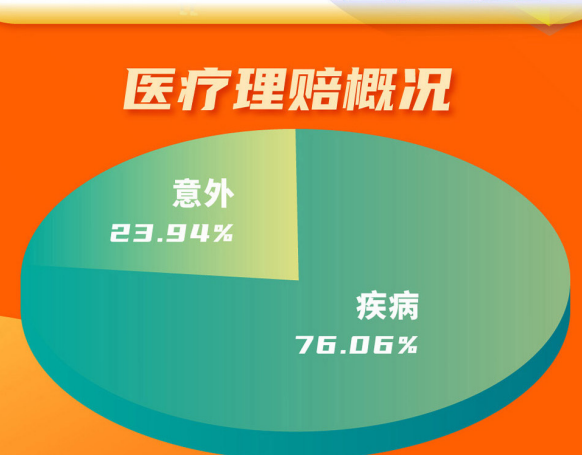
3 概况：浙江，X女士，25岁，因甲状腺癌出险。
赔付金额：70万元
险种：合众附加壹号重大疾病保险（尊享版）

4 概况：四川，X女士，58岁，因肺癌出险。
赔付金额：70万元
险种：合众附加幸福人生提前给付重大疾病保险

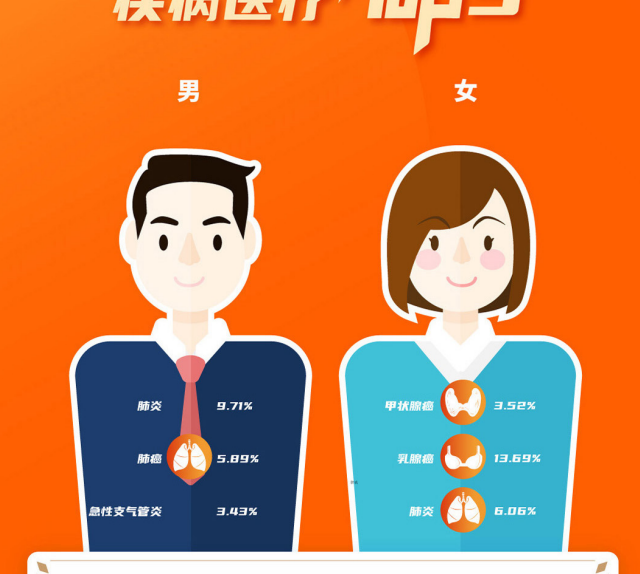
5 概况：黑龙江，X女童，4岁，因重症手足口病出险。
赔付金额：70万元
险种：合众附加壹号重大疾病保险

医疗风险因素

医疗理赔概况



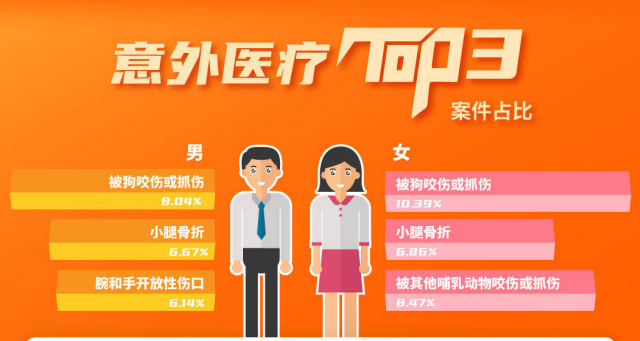
医疗理赔榜单 疾病医疗 Top3



从高频出险疾病来看，男性疾病理赔主要集中在呼吸系统疾病，而女性疾病理赔则主要集中在恶性肿瘤。

意外医疗 Top3

案件占比



从高频出险事故来看，被哺乳动物咬伤或抓伤大比分领先。合众人寿温馨提示，与可爱的小动物玩耍时要注意做好个人安全保护哦~

年龄性别分布

案件占比

男	年龄	女
26.44%	0-17岁	16.01%
8.41%	18-30岁	7.05%
25.73%	31-45岁	30.29%
37.02%	46-60岁	44.79%
2.40%	61岁及以上	1.86%

2021年度 5大医疗赔付案件

1 概况：河南，X男士，52岁，因烧伤入院治疗。
赔付金额：200万元
险种：众康医疗保险

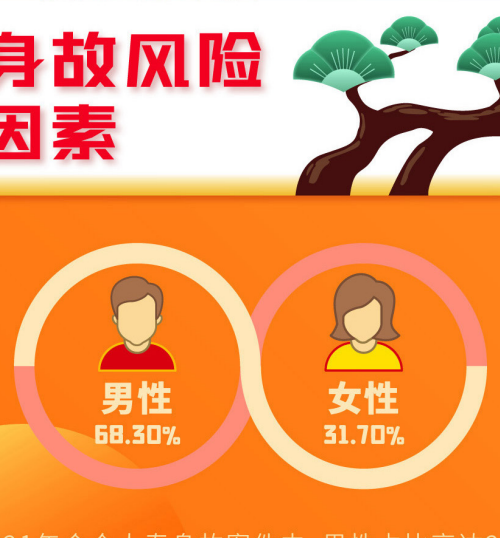
2 概况：广东，F女士，46岁，因多器官病变入院治疗。
赔付金额：78.58万元
险种：众康医疗保险

3 概况：湖北，X男士，59岁，因肺癌入院治疗。
赔付金额：49.63万元
险种：合众团体百万医疗保险

4 概况：河北，W男士，45岁，因肝癌入院治疗。
赔付金额：48.32万元
险种：众康医疗保险

5 概况：内蒙古，M女士，56岁，因淋巴瘤入院治疗。
赔付金额：46.92万元
险种：众康医疗保险

身故风险因素



2021年合众人寿身故案件中，男性占比高达2/3

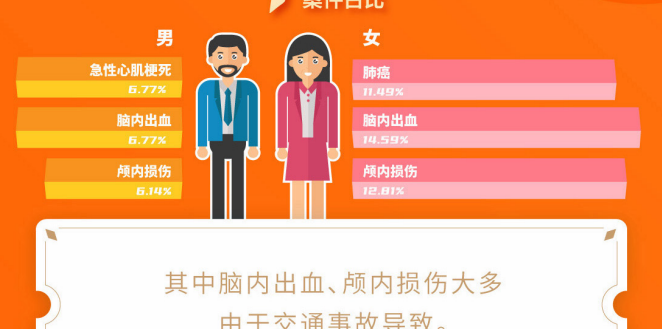
年龄性别分布

案件占比

男	年龄	女
2.57%	0-17岁	1.32%
2.14%	18-30岁	2.64%
16.21%	31-45岁	11.49%
53.28%	46-60岁	56.44%
25.80%	61岁及以上	28.12%

身故 Top3

案件占比



其中脑内出血、颅内损伤大多由于交通事故导致。

2021年度 5大身故赔付案件

1 概况：上海Y男士，69岁，因肺癌身故。
赔付金额：138.88余万元
险种：合众附加恒盈一生养老年金保险（万能型）

2 概况：新疆Y男士，51岁，因车祸导致颅内损伤身故。
赔付金额：100万元
险种：合众爱出行两全保险

3 概况：新疆Y男士，40岁，因车祸导致颅内损伤身故。
赔付金额：100万元
险种：合众爱出行两全保险

4 概况：四川Y男士，28岁，因车祸导致颅内损伤身故。
赔付金额：100万元
险种：合众爱出行两全保险（2018）

5 概况：河南Y男士，44岁，因车祸导致外伤身故。
赔付金额：100万元。
险种：合众爱出行两全保险

注：以上所有数据均来源于合众人寿业务数据。

服务升级暖心 科技助燃提速

服务升级暖心

合众人寿暖心推出“合心意”理赔服务体系

2021 年合众人寿再次升级理赔服务，正式推出以“两项承诺、创新四赔、八大服务”为核心的“合心意”理赔服务体系。

两项承诺定基调

合众人寿-理赔承诺

7×24h 7×24 小时报案受理

小额案件 24 小时内结案

创新四赔提效率

2021年重磅推出

预赔　闪赔　快赔　直赔

| 科技助力提升品质 |

八大服务暖心意

全方位无死角为客户提供暖心服务

排忧理赔 服务有爱　自助理赔 足不出户　鼓问代办 温暖服务　资料减免 理赔不烦

理赔免调 快速审核　重疾先赔 雪中送炭　重大事件 绿色通道　专家在线 专业服务

科技助燃提速

合众人寿重磅推出新型理赔赔付方式

为解决客户理赔申请时间长、流程繁琐、先缴费后报销等问题，2021年合众人寿践行“合众保险 理赔不难”，借助科技赋能再次升级服务，重磅推出创新四赔、医疗垫付等理赔服务，通过理赔服务创新实现理赔效率提升，理赔流程简化，理赔服务贴心。

创新四赔

包括

预赔 理赔款预先支付，最高可达 60%；

直赔 入院申请，出院直付；

快赔 减免纸质材料，出院快速赔付；

闪赔 申请后 30 分钟内理赔款到账，极致体验。

2021年，共6907位客户享受我公司创新四赔服务，赔付金额达2997.08万元

医疗险垫付

为解决客户先缴费后报销经济压力大的问题，合众人寿通过大数据风控等科技手段实现理赔前置，根据客户门诊资料、既往就诊记录等信息提前完成判责并为客户垫付医疗险押金。2021 年，合众人寿共为五款医疗险产品搭配医疗险垫付服务，垫付服务医院覆盖全国近 5000 家，最大程度保障客户权益。

住院押金预先垫付，缓解客户就医压力。医疗险垫付服务通过提升客户支付医疗费用的能力，真正让购买百万医疗险产品的客户能够看得起病，安心治病，不怕生病；

就医陪诊、医生指导，为客户创造温暖就医体验。近 5000 家合作医院，随时为客户答疑解惑并为客户暖心提供就医服务；

线上申请，线下补充，为客户创造便捷赔感受。全流程线上操作，方便快捷；出院后协助客户完成理赔材料收集整理，确保理赔材料的完整性避免重复提交。

源于爱·传递爱

特色服务案例

以人性服务诠释保险温度

案件概况：

客户 W 女士于 2008 年 7 月购买我公司合众附加幸福人生提前给付重大疾病保险。2021 年 9 月份 W 女士不幸因三尖瓣闭锁不全心脏病住院治疗，治疗期间实施微创心脏修复手术，11 月出院后申请理赔。

案件处理：

根据客户购买的《合众附加幸福人生提前给付重大疾病保险》采用 2007 版重疾定义，即心脏瓣膜手术是指为治疗心脏瓣膜疾病，实际实施了开胸进行的心脏瓣膜置换或修复的手术。因此，本次心脏瓣膜手术未达到重疾赔付标准。

但是，合众人寿于 2020 年 11 月 20 日正式推出重疾择优理赔服务，即针对客户购买 2007 版重疾定义产品的客户，在 2007 版与 2020 版重疾定义在疾病标准不一致的情形下可以择优选择 2007 版或 2020 版标准定义中该疾病所对应的疾病定义作为疾病赔付依据。

案件结论：

因此，根据重疾择优政策，W 女士本次心脏瓣膜修复术符合心脏瓣膜手术 2020 版重疾定义，我公司可以为其提供重疾择优理赔，且最终依据该项服务对 W 女士进行了正常赔付。

医疗险垫付　让您看病无忧

时间	事件
2021 年 11 月 8 日	合众人寿首批试点机构上线医疗险垫付服务！
2021 年 12 月 2 日	四川分公司诞生了合众人寿首笔众康医疗险垫付！
	南充中支众康 2021 客户 Y 女士，在 12 月 2 日因肺结节住院手术治疗。
11:22	客户拨打 95515 报案；
11:40	理赔人员收到报案信息后，主动联系客户并告知其医疗险垫付服务功能，并预约下午前往医院现场协助客户提交垫付申请；
	下午，客户办理入院手续，医院通知客户缴纳首笔押金 5000 元；
16:00	理赔人员协助客户完成医疗险垫付的申请。
17:15	医疗险垫付审核通过，经综合评估其治疗周期整体医疗费用预估，垫付金额 1 万元。

根据客户整体治疗费用预估，在 5000 元住院押金的基础上主动追加了 5000 元费用！

合众人寿医疗险垫付，解决医疗资金问题，让您看病无忧。

合众保险 理赔不难

2021年我们携手走过

2022年我们共创辉煌

扫描二维码，了解更多。

寿险|财险|资产管理|养老

www.unionlife.com.cn 95515