

# 理赔服务月报

2024年02月

## 理赔概况

### 当月数据

11082件 赔付件数 6264.61万元 赔付金额

### 年累计数据

35719件 赔付件数 15868.11万元 赔付金额

最高赔付金额 256.22 万元  
最快支付案件 5.21 分钟  
获赔率 99.61%

## 责任分布

医疗	身故	重疾
81.01% 赔付件数占比	10.14% 赔付件数占比	8.54% 赔付件数占比
13.33% 赔付金额占比	43.10% 赔付金额占比	43.21% 赔付金额占比

### 月度TOP5排行榜

#### 赔付金额最高的分公司

河北分公司：841.29万元

河南分公司：619.03万元

黑龙江分公司：574.15万元

内蒙古分公司：431.64万元

湖北分公司：427.35万元

#### 案件量最高的分公司

山东分公司：269件

湖北分公司：252件

黑龙江分公司：251件

河南分公司：248件

河北分公司：224件

#### 赔付金额最高的险种

险种	件数	赔付金额
合众福满堂终身寿险	44件	558.07万元
合众珍爱幸福终身重大疾病保险(2017)	46件	492.90万元
合众珍爱幸福终身重大疾病保险	36件	441.80万元
合众众康医疗保险(2021)	1221件	414.37万元
合众附加珍爱幸福提前给付重大疾病保险	25件	346.00万元

#### 赔付金额最高的案件

Q先生,猝死身故 赔付金额：256.22万元

投保险种：合众尊享养老年金保险（万能型）、合众智盈家年金保险（分红型）、合众尊享金账户养老年金保险（万能型）、合众悦盈人生年金保险（分红型）

W先生,脑干出血身故 赔付金额：224.00万元

投保险种：合众福满堂终身寿险

X女士,胰腺恶性肿瘤出险 赔付金额：88.07万元

投保险种：合众珍爱幸福终身重大疾病保险、合众嘉倍幸福终身重大疾病保险、合众附加壹号重大疾病保险、合众新爱无忧特定恶性肿瘤疾病保险、合众附加富贵幸福提前给付重大疾病保险、合众众康医疗保险（2021）

W女士,乳腺恶性肿瘤身故 赔付金额：58.90万元

投保险种：合众安盈一生年金保险（分红型）、合众附加金账户养老年金保险（万能型）、合众悦盈人生年金保险（分红型）、合众尊享养老年金保险（万能型）、合众爱出行两全保险

Y女士,甲状腺恶性肿瘤治疗 赔付金额：58.80万元

投保险种：合众附加壹号重大疾病保险（尊享版）、合众珍爱幸福终身重大疾病保险（2017）、合众附加珍爱幸福提前给付重大疾病保险

## 理赔服务案例

### "合心意"理赔服务体系深度解读

#### ○ 预 赔 ○

"合心意"理赔服务体系的创新四赔中的"预赔"，也就是"预付赔款"，是指当客户发生合同约定事故时，在客户符合条件且有需求的情况下，我们可以预先支付一定比例的赔款，帮助客户缓解在面临重大疾病费用时的经济压力。

如果客户罹患了合同中列明的重大疾病，而病情严重且不可逆，但尚未达到合同规定的赔付标准或诊疗时间周期，客户都可以申请重大疾病预赔。即使暂时缺少某些理赔资料，只要事故的责任可以初步确定，我们依然会为客户提供帮助，重大疾病预赔我们最高可以为客户预付总给付金额的60%。

以下是"合心意"理赔服务体系中"预赔"服务的实际案例。

#### ○ 保单情况 ○

A女士在2009年4月和2020年8月分别为C先生投保了《合众吉祥人生两全保险（分红型）》、《合众附加吉祥人生提前给付重大疾病保险》和《合众多宝终身重大疾病保险重疾险种》，年交保费分别为6054.6元和4502.53元，重疾保额共计17万元。

#### ○ 案情简介 ○

客户C先生因身体不适，于2023年12月中旬到抚州市第一人民医院门诊就诊，CT显示肝占位，初步诊断为肝脏恶性肿瘤，后转至上海交通大学医学院附属瑞金医院入院治疗。但因客户身体情况，暂无法手术确诊。

#### ○ 理赔情况 ○

合众人寿理赔人员接到报案后迅速与C先生取得联系，在了解到C先生因就医而急需资金的情况下，理赔人员于2024年1月12日立即协助客户启动理赔预付流程。经公司排查，C先生既往无异常记录，结合影像学报告肝占位和甲胎蛋白指标过高，高度疑似肝癌。因此，公司决定预付60%的重疾保额，支付赔款10.2万元，以解C先生的燃眉之急。

理赔人员协助C先生将理赔材料收集齐全后，于2月2日再次提交理赔申请。经公司审核，案件当日结案，剩余赔款实时到账。

"合众保险理赔不难"，预赔服务，急客户之所急，解客户之所需，关爱小家，弘扬合众精神，心系大众，践行社会责任。

## 合众保险 理赔不难

两项承诺 7×24小时受理客户理赔报案 小额案件当日结案

创新四赔 快赔 直赔 预赔 闪赔

八大服务 自助理赔 慰问代办 专家在线 资料减免

重大事件绿色通道 重疾先赔 理赔免调 择优理赔