

中国人寿寿险发布2022年上半年理赔服务报告

赔付件数超829万件,理赔总额超252亿元

保险理赔作为寿险运营的重要环节,越来越受到广大保险消费者的关注。

哪些风险高发,需要更多关注?发生了保险合同中的保险事故,能不能快捷、便利地从保险公司拿到理赔金,以缓解紧张的经济压力?已经买了几份保险,但不知道保障结构合不合理,需不需要再行补充,该怎么补充?

近日,中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿寿险公司”)正式公布了2022年上半年理赔服务报告(以下简称“理赔半年报”)。上述困惑或许可以在大数据中找到答案。

赔付件数超829万件,日均赔付约1.4亿元

在保险公司众多维度的数据中,赔付件数和赔付金额的多与少,向来是保险消费者关注的重点。它不仅是评判保险公司自身实力以及运营能力的重要指标,更代表着险企是否更好地承担起保险应有的责任。

作为国内寿险市场的头部企业,中国人寿寿险公司多年的深耕经营积累了海量客户和巨量保单。公司始终恪守“以客户为中心”的经营理念,持续打造“国寿理赔·快捷温暖”的理赔服务品牌,一如既往地为社会交出了一份“有速度、有温度”的理赔服务答卷。

2022年上半年,中国人寿寿险公司赔付件数超829万件,赔付金额超252亿元,日均赔付约1.4亿元,均稳居行业前列。从理赔半年报中可以看出,赔付金额中38.22%为医疗案件赔付,第二位是重大疾病赔付,占比30.59%,身故和伤残案件赔付占比分别为27.38%和3.81%。所有理赔案件中,最高赔付金额为1456万元。上半年,中国人寿寿险公司共豁免保费超3.77亿元,约45万张保单在享受保费豁免

的同时,仍能享有保险保障。客户理赔获赔率高达99.5%。

快得超乎想象,理赔智能化让服务更便捷

发生了保险合同中的保险事故后,所有客户都希望能够更快更准确地拿到保险公司的理赔款,所以理赔服务速度的快与慢,在很大程度上影响着客户体验。因此,理赔时效向来是衡量一家保险公司理赔服务能力的直观指标之一。中国人寿寿险公司上半年整体理赔服务时效达到0.46天,在行业中处于领先地位。

高效的理赔服务能力,其背后折射的是中国人寿寿险公司强大的科技硬实力。公司以科技为帆,助力自身在服务大局、保障民生的征程上行稳致远。

通过“特约理赔责任设定+基础医疗数据库+客户医疗明细信息”,中国人寿寿险公司构建了强大理赔引擎,实现自动识别保险责任、自动核算保险金和自动分配赔款,无需理赔人员参与处理,有效提升理赔效能。上半年,理赔智能化作业超570万件,占比约70%,为公司理赔服务提速提供了强有力的支撑。

另一方面,中国人寿寿险公司深度聚焦“医疗+保险+互联网”场景,打造理赔直付服务。大力推广社保、医院和第三方数据直联,实现客户远程智能识别、医疗信息线上流转,部分地区的客户无需申请,即可一站结算,出院秒赔。上半年,理赔直付服务客户超228万人次,赔付金额17.9亿元。通过科技的力量深度赋能理赔运营,中国人寿寿险公司持续为客户提供更加多元、精细、智能的理赔服务。

理赔有温度,“重疾一日赔”赔付超35.8亿元

秉持“以客户为中心”的理念,中国人

寿寿险公司始终想客户之所想,急客户之所急,用贴心的服务,让客户理赔体验更加温暖。推出“重疾一日赔”服务已三年有余,该项目针对申请重大疾病理赔且符合一定条件的客户,中国人寿寿险公司提供一个工作日内完成理赔处理的高效服务,让客户放心治疗,不再为出院时将支付的高昂医疗费用而担忧。上半年,中国人寿寿险公司“重疾一日赔”服务客户近7.7万人次,赔付金额超35.8亿元。针对行动不便的老年客户、卧病在床的客户或其他有特殊需求的客户,中国人寿寿险公司专门组建特殊客户“上门赔”服务团队,上半年为超6万名有困难的客户提供了上门理赔服务。

除此之外,中国人寿寿险公司还快速响应各类突发事件54起,包括四川绵阳江油严重交通事故、东海海域两船碰撞事故、辽宁沈阳公交车爆炸事故、福建龙岩山体滑坡灾害事故等。面对每一次灾害、事故,中国人寿寿险公司始终第一时间响应,迅速启动理赔应急机制,及时开辟理赔绿色通道,用迅速的行动为危难中的客户送去贴心细致关怀。

大数据让保障是否充足变得一目了然

伴随全国居民收入水平不断提升,作为家庭抵御风险的重要保障手段,保险配置的关键性也日益被广大人民群众所认可和认可。结合中国人寿寿险公司理赔半年报,让我们来看看自身的保险保障是否充足。

首先看重重疾险。中国人寿寿险公司理赔半年报显示,重疾险赔付中,排在前三位的分别为恶性肿瘤、循环系统疾病和泌尿生殖系统疾病,其中恶性肿瘤赔付案件占比高达74%。根据权威数据显示,我国恶性肿瘤五年生存率虽较之过往已有明显提

升,但整体与发达国家仍有一定差距。与此同时,重大疾病治疗康复费用一般需要10-50万元,而根据中国人寿寿险公司理赔半年报数据,重疾险案均赔付约4万余元,尚存较大缺口,一旦罹患重大疾病,高昂的治疗费用将给整个家庭带来沉重的经济负担。一份充足的重疾险保障,虽然不能杜绝疾病的发生,却可以缓解患者的经济负担,帮助患者积极地进行治疗,为家庭延续前行的希望。

再来看医疗险。较之重疾险和意外险,医疗险的发生频次明显更高。中国人寿寿险公司理赔半年报显示,上半年,公司医疗险赔付件数超770万件,占理赔案件总量的93.1%。其中,意外医疗险赔付约210万件,占比27%;疾病医疗险赔付约560万件,占比73%。针对意外医疗,前三位的赔付原因分别是摔伤、被动物伤害和机械损伤。针对疾病医疗,赔付原因排名前三位的分别是呼吸系统疾病、消化系统疾病和循环系统疾病。购置足额医疗保险,积极发挥商业医疗险的社保补充作用,对完善家庭保障具有十分重要的意义。

最后看意外险。中国人寿寿险公司理赔半年报显示,儿童和60岁以下成年人要重点关注车祸风险,二者意外出险原因第一位均是车祸。而老年人因腿脚不便,要重点预防摔伤风险。意外无处不在,任何年龄段都有可能发生。一份意外险,就像撑起的一把伞,为家庭遮风挡雨,帮助人们迎接风雨后的彩虹。

一份理赔服务报告,一组沉甸甸的数据,承载的是中国人寿寿险公司坚持“以客户为中心”理念,始终致力于打造“快捷、温暖”理赔服务的不变初心。未来,中国人寿寿险公司将持续为广大客户提供快捷、品质、温暖的保险服务,继续为人民群众的美好生活保驾护航。

(郭守仁)

济宁市退役军人和其他优抚对象商业保险“八一保”隆重上线

为提高退役军人抵御风险的能力,减少退役军人的后顾之忧,让退役军人体会到政府和社会的特殊关怀,不断提升广大退役军人的幸福指数,安全指数,济宁市退役军人事务局为退役军人和其他优抚对象定制了专属的商业保险“八一保”。

据了解,“八一保”参保范围为济宁市退役军人和其他优抚对象,保险期间1年,每人每年保费100元,保险金额为疾病和意外住院医疗费用保障各1万元、意外伤害身故和伤残各1.7万元,分为政府全额承担、政府和个人共同承担两种投保方式,由政府全额承担的群体包括:享受国家抚恤定补的优抚对象享受低保家庭中的退役军人;当年度荣立三等功及以上现役军人家属(父母、配偶、子女);近三年被市级以上表彰表彰的“最美退役军人”、“优秀‘兵支书’”等。每人每年保费100元,由政府全额承担。由政府和个人共同承担的群体,由政府全额承担群体之外的其他济宁市籍退役军人。政府承担群体保费由政府全额承担,共同承担群体保费由政府补贴20元、个人承担80元。

2022年济宁市退役军人和其他优抚对象商业保险“八一保”缴费时间为8月1日至8月31日,缴费渠道分为线上和线下两种。线上缴费,由退役军人个人通过扫描济宁市退役军人“八一保”专用支付码进行。线下缴费,针对年龄较大、不会操作线上缴费的退役军人,由乡镇(街道)退役军人服务站工作人员帮助其代缴;针对未建档立卡和刚退出现役的军人,本人携带身份证明相关材料,到户籍所在地乡镇(街道)退役军人服务站办理。

商业保险作为社保的有效补充,关键时刻能起到雪中送炭的作用,更是为退役军人及其他优抚对象量身定制的一款优待型商业保险,无疑增强了退役军人个人和家庭抵御风险能力,给了退役军人“稳稳的幸福”,更体现了对退役军人的尊崇。

(综合修)

中国人寿济宁分公司与济宁任城永康医院签署定点医院合作协议



近日,中国人寿济宁分公司与济宁任城永康医院签署定点医院合作协议,中国人寿济宁分公司副总经理张呈全及相关部门负责人,济宁任城永康医院董事长蒋志松及相关院方负责人共同参加了签约仪式。

签约仪式上,双方就各自经营发展的情况进行了介绍。张呈全谈到,本次签订定点医院合作协议,标志着双方全方位、深层次合作的全面开启,同时彰显两家合作共赢,致力于提升民生保障、服务社会的责任,必将对双方实现合作互惠、共同发展起到积极的推动作用;签订合作协议,能够充分发挥双方优势,扩大资源供给,提升服务品质,实现双方合作共赢的发展目标,共同践行责任,服务民生,造福社会。蒋志松指出,本次与中国人寿济宁分公司合作,是积极适应国家医疗保险体系改革要求的体现,医院将本着为广大患者提供优质高效的医疗服务的原则,与中国人寿相互协作,共同营造人性化服务氛围,提供科学、专业、个性化医疗方案,悉心呵护每一位患者健康,从而达到患者满意、公司满意、社会满意的满意目标。

本次定点医院合作协议的签订,为双方深化合作开启了新的窗口,奠定了良好基础,双方将携手打造优质服务品牌,发挥各自专业优势,共同挖掘更多市场资源,更好地服务济宁多层次医疗保障体系建设。

(唐过)

中国人寿集团总资产突破6万亿元 市场主导地位更牢固

7月26日,中国人寿保险(集团)公司(下称“国寿集团”)2022年上半年工作会议在京召开。该集团党委书记、董事长白涛代表集团党委作重要讲话,集团党委副书记、总裁蔡希良作上半年经营管理报告。

会议指出,上半年国寿集团稳住了市场地位,公司经营稳中有进、稳中向好,稳的基础得到巩固,进的态势开始显现,重要指标优于同业,较好发挥了行业发展的“压舱石”作用。其中,保险板块寿险公司内含价值稳居行业首位,财险公司保费增速持续高于行业平均和主要同业,养老险公司年金业务持续保持行业领先地位;投资板块合并财务收益率高于行业平均水平;银行板块广发银行手续费净收入同比增速排名股份制同业首位。

会议披露,国寿集团上半年合并总资产突破6万亿元,合并管理第三方资产近2.2万亿元,为经济社会提供风险保障超480万亿元,直接服务实体经济存量投资规模超3.6万亿元。

另据国寿集团上市寿险子公司中国人寿上半年工作会议透露,上半年,中国人寿面对复杂局面,统筹疫情防控和业务发展,实现原保险保费收入约4397亿元(未经审计),市场主导地位更加牢固。

会议同时指出,中国人寿要深刻认识到当前形势:一是寿险市场仍处于企稳筑底阶段,行业变革转型更加迫切;二是寿险长期向好的发展基础没有改变,但战略机遇的内涵已发生变化;三是公司拥有率先突围的条件和优势,需要瞄准短板弱项持续发力攻坚。

针对下半年工作,中国人寿会议提出六项要求:一是从严从实推进持续整改;二是千方百计保持业务平稳发展;三是推动中央重大决策部署落地;四是坚定不移深化改革创新;五是坚决守牢风险防控底线;六是纵深推进全面从严治党。

(杨卓卿)

品牌价值突破4500亿! 中国人寿蝉联行业第一

7月26日,世界品牌实验室发布2022年“中国500最具价值品牌”排行榜,中国人寿品牌继续位列第5位,品牌价值达人民币4525.39亿元,较2021年增加158.67亿元,在中国保险行业中蝉联第一。这是中国人寿连续第十九年入选“中国500最具价值品牌”排行榜,品牌价值较初次入选时上升4038.72亿元,品牌社会影响力和公信力持续扩大。

中国人寿集团成员单位广发银行品牌价值达人民币427.36亿元,较2021年增加55.74亿元,名次上升4位,位列榜单第182位,位居银行榜单第9位。这是广发银行连续第十五次上榜,较2008年首次上榜时品牌价值增长约17倍。

“中国500最具价值品牌”排行榜由诺贝尔经济学奖得主、“欧元之父”、美国哥伦比亚大学教授罗伯特蒙代尔(Robert Mundell)担任主席的世界品牌实验室创立,榜单基于财务分析、消费者行为分析和品牌强度分析而获得,对于评估企业品牌价值变化具有重要的参考意义。

关于中国人寿

中国人寿属国有大型骨干金融保险企业,也是中国资本市场重要的机构投资者。目前,集团下设8家一级子公司、1家全国性股份制商业银行和1所直属院校,业务范围全面涵盖保险、投资、银行三大板块,在全国拥有2万多家分支机构及网点,超100万员工和销售队伍,4000余家客户服务中心,并设有中国香港、中国澳门、及新加坡、印尼、伦敦、纽约等分支机构和代表处,累计为超8亿客户提供保险保障、财富管理等服务。

中国人寿秉承“成人达己”企业文化核心理念,坚持稳健当头、稳中求进,坚持回归本源、专注主业,坚持前瞻谋划、系统思维,稳增长、稳地位,控成本、控风险,着力提高党建引领能力、价值创造能力、协同发展能力、数字化运营能力、产品服务创新能力,坚定不移推动高质量发展,加快建设世界一流综合性金融保险集团!

(郭守仁)

中国人寿济宁分公司组织“红心向党 热血为民 喜迎二十大”无偿献血



为进一步弘扬奉献、友爱、互助的志愿服务精神,促进无偿献血公益事业持续发展,切实推进“我为群众办实事”实践活动,8月11日上午,中国人寿济宁分公司组织开展了“红心向党 热血为民 喜迎二十大”无偿献血活动。

自活动发起后,市公司本部机关及高新区、任城公司干部员工积极响应,党委书记、总经理李勇,总经理室成员张呈

全、杨世杰率先垂范,团员青年踊跃报名参加。活动现场,尽管天气炎热,但大家不惧高温热浪,井然有序地完成填表、体检、化验、采血等流程。共有来自本部和城区单位的共48名干部员工成功献血,他们中既有多次无偿献血的“老将”,也有鼓起勇气初上场的“新手”,大家用爱心热血传递生命希望,短短半天时间,爱心献血量达到1.36万毫升。

(郭薇 王堡键)

中国人寿连续20年入选世界500强

8月3日,《财富》杂志发布2022年“世界500强”企业榜单,中国人寿位列第40位,这也是中国人寿连续20年入选《财富》“世界500强”排行榜。在此前世界品牌实验室发布的2022年“中国500最具价值品牌”,中国人寿品牌价值高达人民币4525.39亿元,在中国保险行业中蝉联第一。

中国人寿属国有大型金融保险企业,也是中国资本市场重要的机构投资者。集团下设8家一级子公司、1家全国性股份制商业银行和1所直属院校,业务范围全面涵盖寿险、财险、企业和职业年金、银行、基金、资产管理、财富管理、另类投资、健康投资、海外业务等多个领域。

2022年上半年,中国人寿集团合并总资产突破6万亿元,合并管理第三方资产近2.2万亿元,持续保持历史高位(以上不含广发银行)。在全国36个省(自治区、直辖市、计划单列市)拥有2万多家分支机构及

网点,近100万员工和销售队伍,4000多家客户服务中心,并设有中国香港、中国澳门、及新加坡、印尼、伦敦、纽约等分支机构和代表处,累计为超8亿客户提供保险保障、财富管理等服务。

多年来,中国人寿以服务国家发展大局、守护人民美好生活为己任,以高质量金融保险服务践行金融央企的政治性、人民性和专业性。2022年上半年,中国人寿为经济社会提供风险保障超480万亿元,直接服务实体经济存量投资规模超3.6万亿元。近三年,累计服务困难人口近千万人,累计提供风险保障近万亿元,累计提供医疗补偿近百亿元。

中国人寿始终坚守在公益事业第一线,持续通过中国人寿慈善基金会和广发希望慈善基金广泛开展公益慈善行动,为保障民生安康、促进社会稳定贡献力量。截至目前,中国人寿慈善基金会已累计对外捐赠近6亿元,先后开展健康新村工程、

因灾致孤儿童助学、计划生育关怀行动、生命绿洲健康帮扶、关爱女性生殖健康保险、百校体育帮扶等公益慈善项目,取得良好社会效益和广泛社会认同,并获颁中华慈善奖。2020年,中国人寿系统支持抗疫累计捐款捐物超7300万元,并向全国防疫一线的医护人员、公安民警、志愿者群体等赠送保险保障;2021年,郑州遭遇暴雨,中国人寿向郑州捐赠3000万元,助力抢险救灾和灾后重建。还有汶川地震、玉树地震等,每一次重大灾害面前都有中国人寿全力守护的身影。

作为与国同生、与国共荣的大型综合金融保险集团,中国人寿将继续心怀“国之大者”,坚定不移走中国特色金融发展之路,切实承担起经济“减震器”和社会“稳定器”的重大使命,奋力开创中国人寿高质量发展新局面,以优异成绩迎接党的二十大胜利召开。

(郭守仁)

铺展壮丽长卷 汇聚国寿力量
中国人寿连续20年入选《财富》世界500强
2022年位列第40位