



新华保险发布2023年度理赔服务年报

全年为440万人次提供理赔服务,累计赔付159亿元

近日,新华保险发布2023年度理赔服务年报。数据显示,新华保险全年为440万人次提供理赔服务,日均赔付人次1.21万,同比增长40.58%;全年累计赔

付159亿元,日均赔付4378万元,同比增长17.78%;其中重疾险赔付件数7万件,赔付金额59亿元。全年豁免保费9.58亿元,2.15余万张保单无须缴费仍享有保障。

全年赔付159亿元,理赔时效0.67天

2023年,新华保险累计赔付159亿元,平均每天为客户送去4378万元赔款;理赔时效从申请至结案仅需0.67天。同时,积极提升小额医疗险理赔品质,申请至结案件均时效0.52天,5日结案率

约99.23%,获赔率99.1%。

作为以寿险为核心的保险企业,新华保险形成了覆盖客户“生、老、病、死、残”全生命周期的产品体系。在全年440万人次的理赔服务中,出险年龄最大的客户为99

岁,最小的仅66天。百万医疗险理赔件数45.5万件,单次赔付金额最大189万元,赔付次数最多的达140次。多倍重疾产品有210位客户已获多次赔付,赔付次数最多3次。

癌症占重疾出险74.07%,保障缺口需补齐

报告深入分析重疾赔付构成、出险原因、性别年龄分布,可为保险消费者提供专业参考。2023年,新华保险重疾险赔付件数7万件,赔付金额59亿元;癌症在重大疾病出险中占比74.07%。

新华保险理赔数据显示,癌症平均赔付金额为10.92万元,远低于治疗费用,建议强化癌症保障,足额的重疾保障不仅可以支付治疗费用,还可用于康复疗养、弥补收入损失。

此外,根据报告统计,意外风险也不容忽视。2023年度,在投保意外险的赔付人群中,男性占比高达68.94%。意外赔付的主要原因为交通事故、跌倒、撞击伤、高坠、溺水等。

AI智能提升速度,特色服务彰显温度

新华保险打造全流程智能理赔服务体系,为客户带来极简、极致、极速的服务体验。2023年,AI智能理赔案件约47万件,赔付金额9亿元;个人理赔实时支付范围扩展至全量1万元以内业务,超80%案件在结案后理赔款可实时到账。同时,新华保险持续创新特色服务项目,为客户带来贴心的保险服务体验。

理赔直连直付有序推

进,直连服务落地安徽、山东、厦门的5个地市575家医院;直付服务落地河南郑州,实现“理赔零等待”。2023年直连直付服务累计服务5644人次,赔付544.54万元。重疾慰问先赔持续释放温暖,为不幸罹患恶性肿瘤的客户提供患病初期慰问与专业理赔指导。

医疗垫付服务为“康健华尊医疗保险(费率可调)”“康健长乐中老年癌症医疗保险”的

客户缓解就医经济压力。2023年为417位客户垫付1383.43万元医疗费。

2023年,新华保险凭借有温度有速度的优质服务,相继荣获《金融时报》等媒体颁发的“金龙奖·年度最佳理赔服务寿险公司”“金禧奖·2023卓越理赔服务保险公司”“金理财·年度保险保障品牌奖”“金智奖·杰出保险服务奖”。 通讯员 邵丹

瑞众保险菏泽中支: 普及金融知识,提升风险防范意识

本报讯(通讯员 李海建)日前,瑞众保险菏泽中支召开金融知识宣传普及会议,学习总、分公司相关文件,安排部署全辖开展金融知识宣传暨消费者权益保护相关工作。

运营支持部负责人组织学习《杜绝销售误导 维护消费者权益》课件,对各部门、各支公司的工作进行安排部署。菏泽中支负责人要求各部门、各支公司要

高度重视消费者权益保护工作,对于客户反馈的保险消费问题,要及时跟进、及时处理,要严格遵守“首问负责制”,坚决维护好消费者权益不受侵害。

下一步,菏泽中支将继续切实把“金融知识普及”相关活动深入开展下去,做好金融消费者金融知识普及工作,提升消费者的风险防范意识,共同营造健康良好的金融生态环境。

新华保险理赔案例: 退保后确诊重疾,客户痛失多笔理赔金

家住青岛市的孙先生今年42岁,2018年9月,孙先生的爱人为其在新华保险投保了保额12万元的《多倍保障重大疾病保险》及最高保额可达400万元的《康健华尊B医疗保险》(后转投为《康健华尊医疗保险(费率可调)》)。2020年6月,孙先生又加保了保额20万元的《健康无忧重大疾病保险(宜家版)》、保额10万元的《附加特定心脑血管疾病保险》。

2023年6月,孙先生和爱人觉得投保的保险保障有点“多”,有了退保的想法。虽然保单服务人员反复劝说,但孙先生及其爱人心意已决,还是退了《多倍保障重大疾病保险》。但是,他们保留了《健康无忧重大疾病保险(宜家版)》《附加特定心脑血管疾病保险》及《康健华尊医疗保险》。

退保3个月后,孙先生因为急性胸痛加重入住当地医院。经过相关影像学及实验室检查,孙先生的临

床表现,心电图、肌钙蛋白等检查结果均明确支持“急性心肌梗死”诊断。经冠状动脉介入术及药物改善治疗,孙先生顺利出院。病情稳定后,孙先生提交了理赔申请,经核定,此次就医治疗费用不仅可以得到补偿,其疾病诊断及病情也达到保险合同条款约定的重大疾病保险金、特定心脑血管重大疾病保险金赔付条件。新华保险第一时间做出给付重大疾病保险金20万元、特定心脑血管重大疾病保险金10万元的理赔决定,同时,1.77万元的住院医疗费用,经社保报销后,剩余费用全部由新华保险承担。

如果孙先生3个月前不退保《多倍保障重大疾病保险》,他还将额外获得12万元重大疾病保险金+6万元的前10年关爱保险金,且赔付后该保险产品继续有效,防止孙先生出险后产生重疾保障“空白”。

通讯员 邵丹

中华财险菏泽中支: 清除积雪,保障市民出行安全

1月16日,菏泽降下2024年的第一场雪,为保障市民出行安全,中华财险菏泽中支广泛发动志愿者积极参与办公区域、社区、小区铲雪志愿服务活动。

当日,志愿者手持铁锹、扫帚等工具迅速投入铲雪行动,大家分工合作,配合默契,干劲十足,在大家的共同努力下,将道路上的积雪清除干净,保障了道路的畅通。

通讯员 张丽娟 摄

