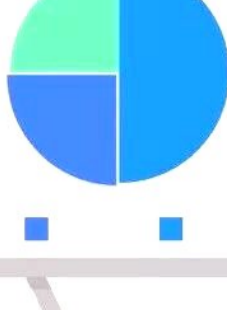


2018 中德安联人寿 理赔服务年报

中德安联人寿秉承安联集团稳健可靠的百年传统，20年来在践行“爱与责任”的道路上，始终如一地为每位客户提供专业而有温度的理赔服务，彰显中德安联人寿信守保单承诺，守护关爱每位客户为己任。



2018年，中德安联人寿通过数字化创新，持续完善客户体验

83% 理赔服务客户**8.5万**人次，较去年增长**83%**

35% 累计赔付**2.05亿**元，较去年增长**35%**

19% 共计赔付件数**19.6万件**，较去年增长**19%**

2018服务升级理赔更优

提速

理赔时效**2.23天**，同比去年增速**65%**
小额理赔**0.60天**，同比去年增速**87%**

理赔在线申请率超**40%**
小额理赔（资料齐全）**30分钟**内即可结案。

便捷

安联E家APP
自助理赔服务平台

*安联E家APP荣获2018中国金融创新榜最佳保险在线销售及服务平台

理赔申请 理赔报案 补充材料回复

安联在线公众号
自助理赔查询平台

理赔结果查询 理赔进度查询 理赔报案

贴心

推出四大服务举措：



客户净推荐值 (NPS) 2018取得**39.2**分。高于市场平均值，超过去年**37.7**分。其中“**公司理赔**”与“**客户沟通**”两项指标最受客户认可。

39.2

满意

2018理赔数据概况

1. 理赔件数分布

疾病医疗 71%

意外医疗 **23%**
重大疾病 **4%**
残疾 **1%**
身故 **1%**

2. 理赔金额分布

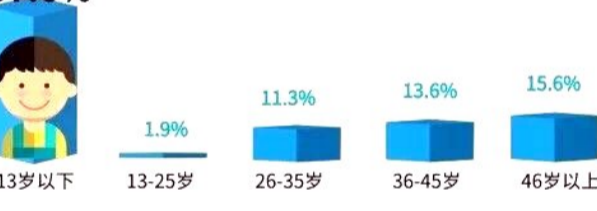
重疾险 50%

疾病医疗险 **29.5%**
身故险 **13.5%**
意外医疗险 **6.6%**
残疾 **0.4%**

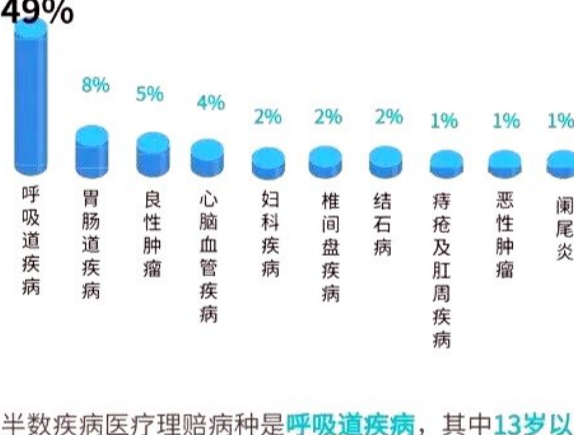
从案件数量看，我们提供的医疗保障覆盖面最广。从赔付金额看，我们呵护客户的重疾保障最多，在风险来临之时，雪中送炭，同舟共济。

3. 疾病医疗保障年龄分布

57.6%



4. 疾病医疗病种前十分布



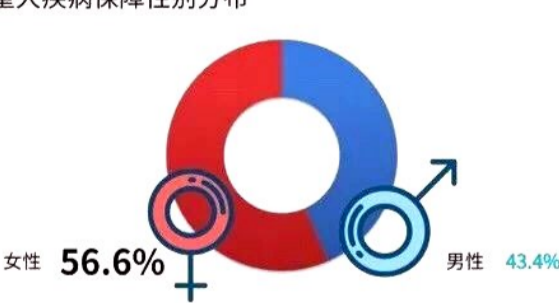
近半数疾病医疗理赔病种是**呼吸道疾病**，其中**13岁以下**儿童就医频率最高。

5. 重大疾病保障年龄分布

37.3%



6. 重大疾病保障性别分布

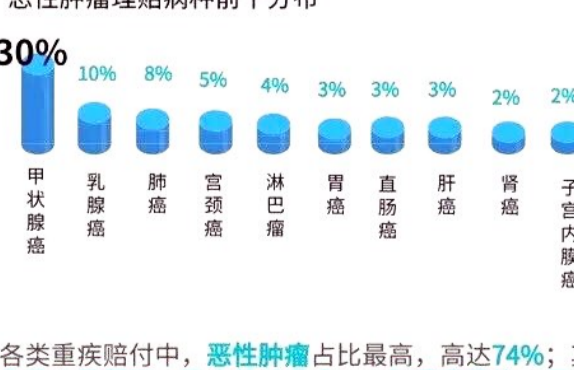


35-55周岁年龄段出险率高达**66%**，该年龄段是人生的黄金时期，是家庭经济收入来源的主要年龄段，也是风险集中高发期。其中**女性**重大疾病发病率要高于男性，女性更需要健康关爱。

7. 重大疾病理赔前三分布

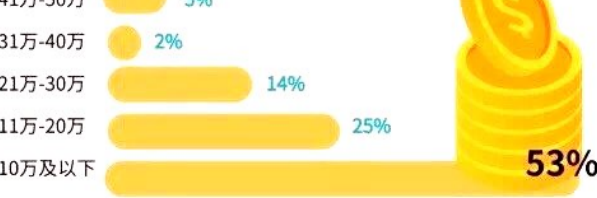


8. 恶性肿瘤理赔病种前十分布



在各类重疾赔付中，**恶性肿瘤**占比最高，高达**74%**；其次是**急性心肌梗死**、**脑中风后遗症**和**心脏瓣膜置换**。**甲状腺癌**出险率在恶性肿瘤病种中占比最高，达**30%**；女性**乳腺癌**、**宫颈癌**和**子宫内膜癌**出险率总和在恶性肿瘤病种中占比为**17%**。

9. 重大疾病保障金额分布



重疾人均保障金额仅为**5.6万**，赔付**10万及以下**赔付件数占比**53%**，而目前重疾治疗费用至少需要**20万**，人均重疾保障严重不足。儿童时期需注重医疗保障，而中青年时期更应增加重疾保障，提高重疾保障额度。