横琴人寿
HENGQIN LIFE

暖心“赔”伴 无惧风雨

横琴人寿 2022年理赔服务年报



保障的背后，是爱和希望
理赔的背后，是承诺和守护
不平凡的2022年
我们用心守护着每一份承诺

01 数读2022，成长“横”速度

服务人次
2.96万

同比增长
52.5%

服务家庭
1.2万户

理赔金额
1.64亿元

同比增长
26.2%

服务时效
1.27天

同比提速
0.24天

服务线上化率
91.6%

同比增长
1%

02 暖心“赔”伴，无惧风雨

家庭理赔类别占比

医疗险理赔案件数占比 超9成



0.60%	0.41%	97.65%	0.97%	0.01%
身故	轻症	医疗	重疾	残疾

重疾险赔付金额占比 超6成



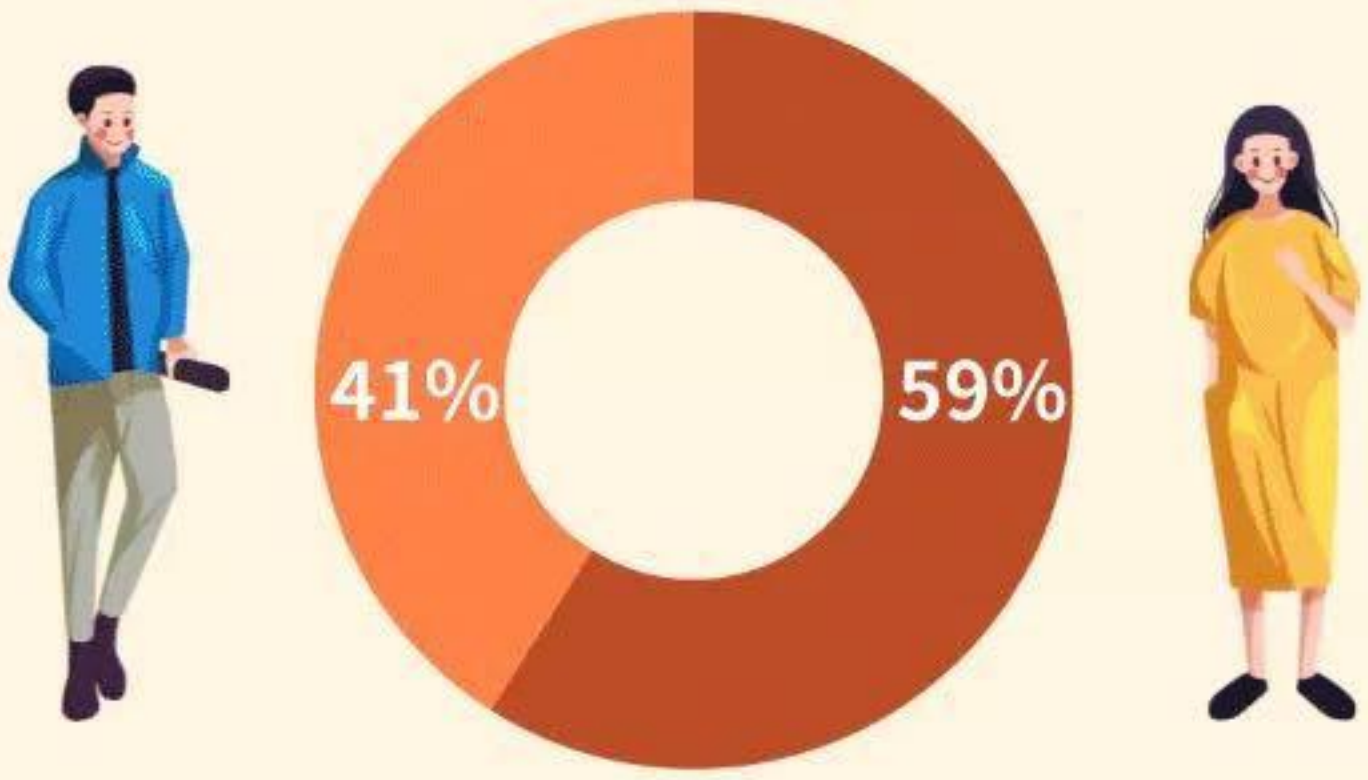
19.26%	8.90%	10.66%	61.10%	0.06%
身故	轻症	医疗	重疾	残疾

医有所保：疾病高发，预算有限时，低保费、高保障的医疗险产品护航我们安心治疗。

病有所赔：配置足额保障的重疾险，可以有效支撑患病后的康复疗养，弥补家庭收入损失。

家庭重疾理赔客户性别占比

女性重疾出险率略高于男性



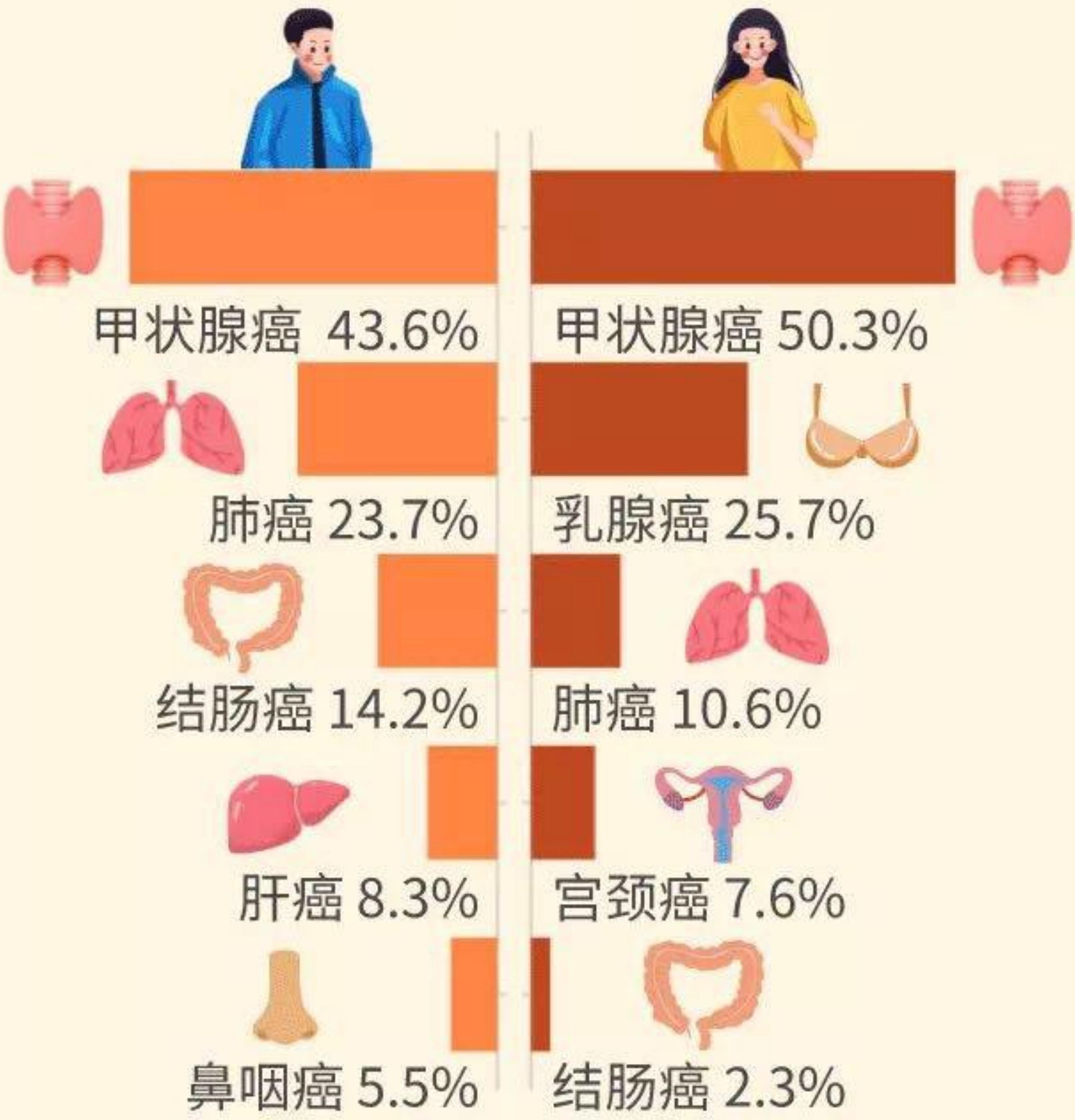
家庭重大疾病赔付原因 TOP 5

恶性肿瘤案件赔付占比超过5成



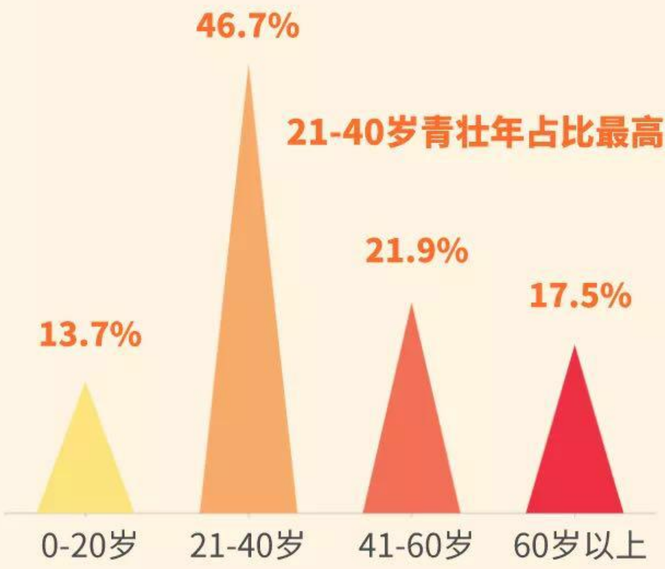
男女高发恶性肿瘤 TOP 5

男、女性高发疾病皆为**甲状腺恶性肿瘤**



- **甲状腺癌**发病率高、死亡率较低，定期体检筛查，有助于早发现、早诊断、早治疗。
- **肺癌、结肠癌**同样不能忽视：吸烟，二手烟、厨房油烟、空气污染都是肺癌的高发诱因；而肥胖、久坐不动、爱煎炸食品、吸烟饮酒等不良习惯都会增加结肠癌的患病几率。
- 女性客户需重点关注**乳腺健康**，警惕乳腺癌的早期症状，做好定期筛查，降低发病风险。

各年龄段家庭成员理赔案件占比



各年龄段家庭成员高发疾病



0-20岁

42.17%	23.60%	12.97%
呼吸道疾病	消化道疾病	意外伤害

建议优先配置医疗险和意外险，应对成长期高发的**频繁生病+意外伤害**风险。



21-40岁

30.25%	18.70%	10.23%
呼吸道疾病	妇科疾病	消化道疾病

重疾发病率日益年轻化，**及早配置足额的健康险**，降低患病对家庭生活质量的影响。



41-60岁

29.17%	13.56%	9.23%
消化道疾病	内分泌系统疾病	心脑血管疾病

“富贵病”日益凸显，就医频次增加，**能给予赔付、报销**的保险也突显了重要性。



60岁以上

25.17%	11.55%	9.95%
心脑血管疾病	消化道疾病	呼吸系统疾病

身体机能下降，“老年病”高发，但投保大多受年龄限制，因此**配置保障要趁早、趁健康**。

常见重大疾病平均治疗费用

常见重疾治疗费用均在15万元以上

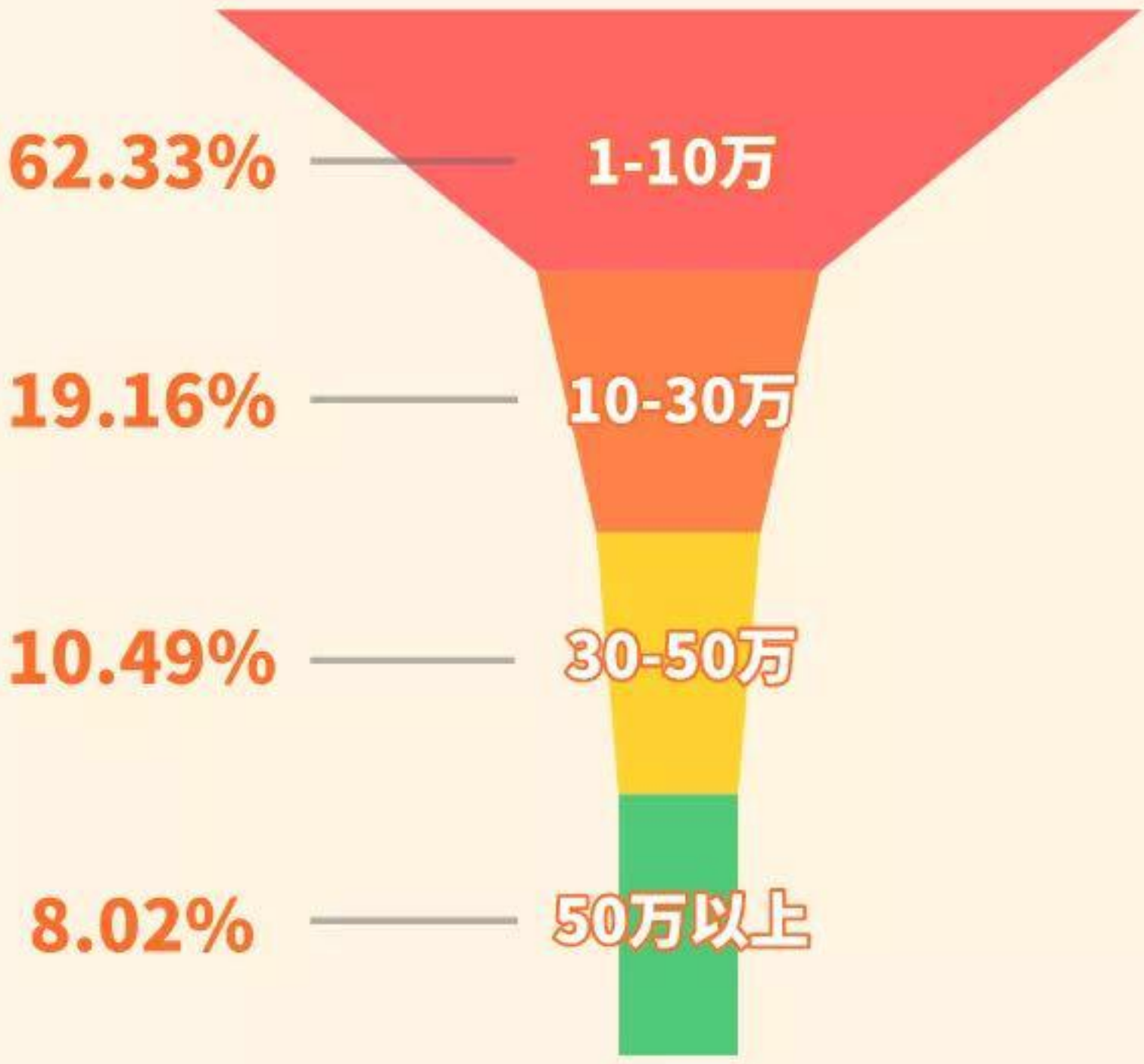
恶性肿瘤	20-80万
良性脑肿瘤	15-30万
终末期肾病	20-30万



数据来源：中国精算师协会《国民防范重大疾病健康教育读本》

家庭重疾赔付金额分布

超过60%的家庭配置金额低于10万元



根据常见重疾治疗费用来看，**10万元对于重疾治疗远远未够**，后续康复仍然需要花费大量金钱。

因此，**及早配置足额的保险、定期检视保障**，在疾病发生时才有足额的保障护航疾病康复，减轻家庭负担。



03 横琴服务，不止于赔

线上理赔，省时省心



登录“横琴人寿在线”微信服务号，足不出户，只需拍照上传材料即可一键申请理赔，省时省心。

理赔家驿站，一站式理赔



出险后，理赔专家全程跟进理赔申请，一站式办理保单红利领取、利息结算、保单贷款等业务，无需重复填写、多次往返。

住院垫付，就医无忧

住院垫付服务覆盖全国超过1900家医院，住院免押金，直接垫付医疗费用。



重疾先赔，保障先行



确诊重疾即可报案，如符合重疾理赔条件，无需等到出院就可提前启动理赔和赔付款项，急客户之所急。

健康管理，服务升级

建立以健康管理为核心的家庭服务体系，为客户及家人提供覆盖预防保健、健康干预、就医援助、亲子服务的30项专业贴心权益服务。

2022年健康服务使用TOP 5

1

鹰瞳健康检测
12.9%

健康管家
47.4%

健康拍
10%



CAR-T权益卡
7.9%

“琴康保”重疾险
健康服务
6.8%



突发事件启动应急预案
为出险客户优先理赔

- 广西藤县“3.21东航客机坠落”事件理赔应急预案
- “福景001”轮沉没事件理赔应急预案
- 四川甘孜州泸定县和雅安市石棉县地震事故理赔应急预案

“疫”路同行，守望相助

疫情新阶段，对所有客户推出
9条理赔服务绿色通道
12.27为客户免费发放
“家庭爱心抗疫医药大礼包”









随着防疫政策的逐步放开，有关呼吸系统疾病的理赔日趋增长，家庭及个人均应做好防护：

- 老年人需避免因新冠感染诱发或加剧基础疾病
- 年轻人出现呼吸道感染时也应及时就医，切勿耽误治疗良机

强防护、守健康，横琴人寿与您“疫”路同行。

凭借创新产品和围绕客户家庭提供的理赔核保、健康管理等一系列专业服务，横琴人寿荣获 **“2022年度客户服务公司”** 奖项。



在横琴人寿
我们的相遇是一次次的双向奔赴

守护家庭，让爱传承



2023年

我们将继续提升服务的体验和效率

守护更多的家庭

给与更多家庭一份确定的安全感

全力奔赴，带着信任的力量前行

爱与希望 我们皆不辜负