

中国人寿寿险公司 ESG 管理斩获多项大奖



本报通讯员 虞静
本报记者 俞佳融

记者从中国人寿镇江市分公司获悉,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”)ESG(环境、社会和公司治理)管理先后斩获“2022年长青奖——可持续发展普惠奖”、“2022ESG绿色公司之星”和金桔奖“社会责任金融机构奖”等多项大奖,彰显了业界对中国人寿寿险公司在发展绿色金融、履行社会责任方面所获成果的高度肯定。

注重于 ESG 治理的中国人寿寿险公司,近年来不断加强高质量发展,践行保险业的长期主义。上述奖项的获得,彰显了中国人寿寿险公司在环境、社会和治理表现上的显著提升。

中国人寿寿险公司将“建设世界一流、负责任寿险公司”作为 ESG 战略目标,搭建、完善了 ESG 和绿色金融管理体系。公司将“保障环境健康友好,助力实现碳中和”的总体环境目标植人发展理念,积极服务兼具环境和社会效益的各类经济活动,完善 ESG 风险管理机制,从绿色

销售、绿色保险、绿色投资、绿色运营、绿色办公及绿色生活等方面,贯彻落实绿色发展战略。公司加大了绿色产业企业客户的拓展力度,不断拓宽保险保障范围,丰富保险保障责任;在节能环保、基础设施绿色升级、绿色服务等领域挖掘投资机会,截至目前绿色投资存量规模已超 4000 亿元;推进全链路绿色运营,将通知服务无纸化率同比提升 39.02 个百分点,每年减少 3499 万封纸质信函,个人长险业务基本实现无纸化投保。2022 年,公司 MSCI ESG 评级被上调至 BBB 级,处于国内寿险行业领先梯队,体现了资本市场对其可持续发展管理绩效的充分肯定。

中国人寿寿险公司充分发挥行业优势,助力实体经济,服务构建多层次社会保障体系。中国人寿寿险公司发挥保险资金长期稳定的优势,坚持服务国家战略和实体经济导向,目前实体经济投资规模已超 3.5 万亿元。公司还充分发挥专业优势、系统优势、网点优势、队伍优势,为社会保障体系赋能。公司在全国承办 200 多个大病保险项目,覆盖近 3.5 亿人;累计落地 100 多个城市定制型商业医疗保险项目,覆盖超 2000 万人;丰富新市民保险服务,累计提供新市民保险产品 12 款;积极开办个人养老金业务,成为首批获得个人养老金业务资格的保险机构。

中国人寿寿险公司积极投身乡村振兴和公益慈善事业,展现了企业的责任与担当。2022 年,中国人寿寿险公司派出 958 位驻村帮扶干部,全力承接 1038 个帮扶点工作;积极落实大病保险困难人群倾斜政策,前三季度为超过 123 万人次困

难人群赔付 13 亿多元;进一步丰富乡村振兴系列专属产品,提高了产品服务覆盖面,相关产品已在全国所有省份推广落地。2022 年,公司投入各类帮扶资金 3360 万元,涉农短期险业务覆盖超 9600 万人次农村人口,乡村振兴存量投资规模超过 700 亿元。目前,中国人寿寿险公司已向新冠疫情防控一线的医务人员及工作人员捐赠了总保额约为 5000 亿元的保险保障。持续多年开展的“生命绿茵”项目专注为低收入家庭或因困难家庭的未成年人提供疾病医疗救助,已为近 30 万名儿童提供了约 40 亿元的保险保障。同样开展多年的“艺术回山”公益项目致力扶持乡村儿童美育,已惠及十余省份数十所乡村小学。

作为金融业的三大支柱之一,保险在国家经济社会发展中的重要作用不言而喻。当前,国家正在持续深化“双碳经济”等重大战略。作为国有控股金融保险企业,中国人寿寿险公司围绕国家战略,也必然要成为表率。未来,公司将始终坚定地履行企业责任,彰显社会担当,以大爱和实干守护人民美好生活。

“长青奖”由《财经》杂志主办,社会价值投资联盟提供研究支持,致力发掘表彰具有较高可持续发展价值的企业和机构;“金桔奖”由《投资时报》与标点财经研究院合作创设,基于大数据研究和数据库积累表彰企业在碳达峰、碳中和、社会责任等方面的实践成果;“金桔奖”由南方出版传媒股份有限公司、广东时代传媒集团主办,着眼“风控、服务、改革”,从盈利能力、技术研发、行业引领、公共评价、社会责任等多维度评选金融行业领军者。

温暖“芯”陪伴,太保服务时刻在线

本报通讯员 马莹
本报记者 俞佳融

有这么一群太保人,即使在节假日,脚步也丝毫没有停歇。他们或心系客户辗转奔波提供暖心服务,或坚守岗位在忙碌中迎接新年。他们用实际行动凝聚全社会迎战疫情的信心,以大爱担当使命重托,用专业守护人民美好生活。

一年零五个月,18次理赔申请! 抗癌路上“芯”陪伴

“杨叔叔,您今天感觉怎么样了?精神还好吗?”元旦期间,中国太保业务员蔡榕芝提着沉甸甸的营养品走进杨老先生的家门。蔡榕芝把东西摆放好,随手倒了一杯温水递给杨先生,笑意盈盈。

“小蔡,真是辛苦你了,每个月都让你跑医院找资料,还帮我提交申请。要不是你,我真不知道该怎么办……”

“杨叔叔,这是应该的。能帮您及时申请理赔金,为下一次治疗做好准备,我多跑几趟又有什么关系呢?”蔡榕芝坐在杨老先生身旁,拿着手机点开“太e赔”,开始操作报案申请,仅用5分钟就完成资料拍

扫上传。

杨老先生是蔡榕芝客户的爸爸,2020年客户为其投保了个人癌症医疗保险。造化弄人,2021年8月杨老先生确诊为胰腺癌,手术治疗、放疗、化疗、靶向治疗……一年多里杨老先生先后经历了20多次的住院治疗。“杨老先生子女都很忙,抗癌治疗本身就是对身体和心理的巨大挑战,我实在不忍心看见他还要为理赔申请来回奔波。”自从2021年8月第一次接到报案后,蔡榕芝就成了杨老先生的“理赔专员”,杨老先生什么时候入院治疗、什么时候出院、经历了哪些治疗、下一阶段治疗方案……蔡榕芝都一清二楚,每月至少跑两趟医院搜集理赔资料,“公司理赔申请效率越来越高,通过手机登录‘太e赔’,按照提示拍扫资料上传就可以了,最快两三个小时就能收到理赔金。这种数字化一站式的高效理赔服务,都为杨老先生下一次的治疗带来信心,我在服务客户的过程中,也感到特别有底气、有安全感。”

一年零五个月,蔡榕芝共为杨老先生提交了18次理赔申请,累计赔付103856.32元。“一年多的抗癌之路,真的很不容易,如果没有小蔡一直的关心、照顾和帮忙,我想很难

坚持到现在。”杨老先生感动地说。

2023年元旦假期,蔡榕芝没有休息过一天,每天都奔波在去公司、去探望客户的路上。“2023年的新年愿望是什么?加入保险行业以后,我每年的新年愿望都一样:将保险大爱带给更多人,希望我所牵挂的人都能健康幸福!”

跨年服务,雪中送炭! 太保服务时刻暖心守护

2022年12月31日,一辆由中国太保承保的货车发生爆胎剐蹭,查勘员汪强接到报案后,立即联系客户了解情况,在得知客户车辆临时更换轮胎,车辆本身有损后,嘱咐客户注意安全,尽快下高速进行车辆检查,当日晚上10点,赶到最近的地点与客户会合,现场和客户一同检查,查勘事故,耐心告知客户异地处理相关理赔方案,全部处理完毕已是2023年元旦零点。客户对自己在跨年夜异地出险,受到热情跨年服务深受感动,连连点赞中国太保全年无休的服务标准。

节假日期间,中国太保产险全力做好“两提两升”服务,确保理赔服务平稳、确保客户体验良好,打造为民情怀的服务,做好线上服务的

提量提能、客户体验的升级升温。

中国太保产险查勘员段玉在康复后不久便主动重返外勤查勘工作一线。一客户驾车不慎碰撞小区护栏导致车辆及护栏受损,在联系不到物损方物业人员后,无法处理本次事故。段玉接到报案后主动通过指尖查勘APP与客户确定事发准确位置,第一时间赶往现场处理,因该护栏位于小区出入口,现场车流量相对较多,段玉到达现场后摆放好警示牌对进出车辆进行引流,对车辆及物损进行初步拍照取证,并通过小区多位保安联系到物业负责人告知大致情况后,立即通过三方视频对物损进行损失确定,协助客户完成事故处理。

平时注入一滴水,难时拥有太平洋。无数太保人始终坚守“急客户之所急,为客户解难题”的信念,忙碌的身影,奔跑在事故现场、医院科室、小区楼道,周末不打烊、假期不停歇,以最快的速度、最暖的陪伴,为客户带去“责任、智慧、温度”的太保服务。

