

国寿寿险： 普及金融知识，共创普惠生活



虞静 俞佳融

记者从中国人寿镇江市分公司获悉，近日，中国银保监会下发《关于推进普惠保险高质量发展的指导意见（征求意见稿）》（下称“征求意见稿”），推进普惠保险高质量发展。征求意见稿明确提出目标，到2025年，普惠保险高质量发展体系更加完备，保障范围和覆盖面不断扩大，产品体系更加丰富，人均保障水平持续提升，服务的便捷性和满意度有效改善。普惠保险政策制度、服务标准和评价体系基本建立，普惠保险发展环境明显改善。保险教育深入开展，消费者保护机制更加健全。

近年来，中国人寿保险股份有限公司（以下简称“中国人寿寿险公司”）始终坚持“以人民为中心”的发展思想，围绕人民群众切身需求，多元化开展普惠保险项目和服务，用心用情守护人民美好生活。公司还围绕特殊群体的实际需求，创新服务方式和手段，加强消费者保险教育和权益保护，切实提升保险消费者的金融素养，增强消费者对优质保险服务的“获得感”。

金融适老 让保险服务有速度更有温度

为了给老年群体提供更好的服务体验，中国人寿寿险公司着力于适老化线上服务的系统改造，以更好地满足老年人的保险需求。目前，中国人寿寿险APP上线了问答式操作指引，供老年人客户在任意投保环节实时查阅。老年人还

可通过语音、录入等方式向APP在线客服询问理赔时需要的资料清单等问题，在线客服可以实时告知老年客户所需了解的内容。若客户在理赔过程中遇到疑问，可以通过“理赔服务”中的“去咨询”按钮，在该页面一键联系客服经

理，请其协助办理理赔。多维度的适老化线上系统改造让老年人群能快速完成理赔操作，让老年客户享受到了更舒适、更便捷的数字服务体验。

线上+线下 多形式向消费者普及金融知识

中国人寿寿险公司还积极面向消费者普及生活中所能听到、学到、用到的金融知识，制作并在柜面摆放“e小宝带你了解普惠保险”等主题宣传材料。线上渠道发布“以案说险”“保险基础知识”风险提示和“保险知识冲冲冲”“答题抽奖”互动活动；线下组织开展“金融知识进校园”“老年人知识讲座”“金融知识进万家 此心安处是吾乡”等教育宣传活动，累计触及消费者超1.75亿人次。向“一老一少”、外卖骑手、家政服务人员、快

递员等普及金融消费者八大权益、金融防诈骗知识、普惠医疗保险等知识，提高消费者金融素养，保障消费者权益，优化消费者服务体验，切实增强人民的获得感、幸福感和安全感。

此外，中国人寿寿险公司还面向广大客户赠送意外风险保障，提升客户意外伤害风险保障水平。2022年，上线多款意外伤害保险类互联网赠险产品，投保人群覆盖全年龄段，责任覆盖综合意外、交通意外、接种疫苗意外、旅行综合意

外。截至2022年11月底，共计赠出1260万余件。

中国人寿寿险公司表示，将紧跟国家普惠金融发展政策，积极开发普惠保险产品，搭建并优化普惠保险客户服务体系，加强消费者保险教育，健全消费者保护机制，让普惠保险的保障范围和覆盖面更广，让普惠产品体系更丰富，让更多人享受到普惠保险的便捷和温暖保障。

太保服务深耕细作普惠保险

马莹 俞佳融

持续创新守护人民健康

中国太保聚焦新市民、老年人、特殊职业等特定风险群体创新产品服务。前不久，银保监会印发的《关于推进普惠保险高质量发展的指导意见（征求意见稿）》聚焦改善特定风险群体保险服务，引导保险机构加大对老年人、新市民等七类特定风险群体的保障力度。

近年来，中国太保始终坚持“以人民为中心”的发展思想，围绕人民群众切身需求，聚焦重点领域和薄弱环节，持续创新产品服务，针对社会关注度较高且缺乏商业保险保障的特定承保对象，多元化开展普惠保险项目和服务，用心用情守护人民美好生活。

截至2022年末，中国太保寿险累计承办惠民保项目覆盖15省份90余个城市，覆盖参保人逾2000万。其中，由中国太保寿险首席承保的上海“城市定制型商业医疗保险”2021年4月首期上市便掀起热潮，累计参保人数739万人，创下“城市定制型商业医疗保险”首年参保人数之最。二期“沪惠保”不忘初心，便民利民，在首年保障责任基础上实现“两增一扩”，累计参保人数653万人，刷新“城市定制型商业医疗保险”次年续保人数纪录。在上海、绍兴、衢州、嘉兴、淄博等地的主承保实践中，除参保率持续行业领先

外，所展现的产品开发、系统运营、理赔服务等专业能力，以及对惠民保业务政策和发展方向的深入研究，获得相应地方政府的高度认可。

除了惠民保外，中国太保寿险积极参与长期护理保险、大病保险等民生重点领域保障事业，全方位守护人民健康。截至2022年底，中国太保寿险在全国范围内在办各类医保合作项目350个，覆盖27个省（自治区、直辖市），112个地级市。大病保险覆盖人群逾1亿；长护险覆盖人群逾5000万。此外，中国太保寿险结合健康管理及就医协助服务的“太保蓝本”的

不断升级，目前已覆盖2200万客户。

与此同时，为了更好地应对老龄化，中国太保持续拓展医养服务的深度、广度，截至目前，中国太保已在全国11个城市落地13个养老社区项目，后续，中国太保将坚持“区位更近、规模更优、客户更老”的原则，进一步优化项目布局，扩大养老服务的供给，构建高品质的“太保家园”、中层次的“南山居”、与上海康养集团联手合作的外部委托型或者租赁型普惠项目，从而形成体系性的养老服务模式，为更多老人提供身边服务、终身服务和精致服务。

专业服务谱写全“新”答卷

小微企业是吸纳新市民的主力军，为助力小微企业更好发挥就业带动作用，加快新市民“筑巢”城市，中国太保多措并举向小微企业提供金融支持与资源倾斜。在提升融资效率方面，中国太保产险聚焦小微企业的经营特点和实际需求，首创保证险“提放保”产品，通过重构银行抵押贷款业务流程，解决小微企业续贷中“过桥贵、融资慢、易断桥”的痛点。

针对泛高空作业的新市民群体，中国太保产险上海分公司推出的“泛高空作业风险保障项目”，致力于为高空作业的风险暴露人群提供专业保险服务，可覆盖中小微企业用工风

险，紧密衔接工伤保险，为外来务工人员提供有温度的保险保障。来自江西的90后小李，是上海某通风设备的安装工人，在奉贤区某工地上安装通风管道时不慎割伤手部，右手肌腱受损，治疗加休养一月有余，其雇佣单位投保了泛高空作业风险保障。中国太保产险上海分公司在接案后第一时间联系用人单位和小李，通过小额理赔快速申请通道，在完成伤情鉴定提交相关材料后，第一时间将包括误工费、医疗费在内的理赔款支付本人，弥补了其一个多月未能工作的经济损失。2022年，中国太保产险上海分公司累计为135万人次的以高

空作业为主的风险暴露人群提供专业保险服务。

近年来，中国太保围绕新市民群体医疗健康、创业就业、住房生活、子女教育、老人赡养等多方面的保障需求，持续创新产品和服务，为“新市民”群体融入城市提供全面的保障。以深圳为例，中国太保产险为快递小哥创新推出“小哥保”保险产品，为网约车司机等涉及出行风险的人群量身定制灵活性高、保障充足、价格亲民的多产品。截至2022年，中国太保产险深圳分公司已为超16万名快递小哥、超40万名网约车司机提供保障总保额超过3200亿元。