



持续强化重点领域风险治理 国寿寿险用心用情 守护好人民美好生活

本报讯(通讯员 袁慧 记者 俞佳融)记者从中国人寿镇江市分公司获悉,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”)始终牢记“国之大者”,坚持“以人民为中心”发展思想,聚焦服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革三项任务,不断增强金融服务新发展格局的能力。公司始终坚持稳健、诚信、合规的经营理念,坚持稳中求进的工作总基调,坚守“保险姓保”的发展方向,严格遵循上市地法律法规及行业监管规定,注重前瞻谋划、系统思维,持续加强内部控制与风险管理工作,有效防范化解重大风险,坚定不移推进高质量发展。

保险业作为现代经济的重要

产业和风险管理的重要手段,直接关系到金融安全乃至国家安全。风险防控始终是保险业发展的底线和基石,保险企业需要将自身的风险管理放在整个国家金融安全的大框架下考虑。强化底线思维、做好风险管理,对促进保险业健康发展、维护金融安全、助力实体经济发展、服务国家发展战略,都具有重要意义和深远影响。

日前,中国人寿寿险公司发布了2022年年度报告(以下简称“年报”)。年报指出,2022年,中国人寿寿险公司科学统筹发展与安全,风控能力实现新提升。公司以偿二代二期实施为契机,持续推进全面风险管理体系建设,加强资产负债管理,持续强化重点领域风险治

理,牢牢守住不发生系统性金融风险底线。坚持推进风险治理现代化,提升风险防控的及时性、有效性和智能化水平。坚持系统观念,优化全面风险管理顶层设计和提高全流程管理能力,促进风险约束与经营管理有机结合。在银保监会风险综合评级中,连续19个季度保持A类评级。

据了解,自2003年上市以来,作为中国企业内部控制规范体系的第一批践行者,经过多年实践,中国人寿寿险公司逐步探索建立了高效严密、具有自身特色的内部控制体系。公司制定了系统全员应当遵循的内部控制“基本法”,界定公司内控工作的边界和范围,并在严格执行内控标准的基础上,培

育了公司内部控制文化。公司以内控评估为手段,提高公司内控执行力;以缺陷整改为目标,完善公司内控体系,并按照上市地和监管要求定期出具内部控制评价相关报告,历任外部审计师基于其每年开展的内控审计均出具无保留意见。

未来,中国人寿寿险公司将继续紧紧跟随党中央的步伐,充分理解国家各项金融政策,心系人民群众所需所求,统筹好发展与安全,扎实做好风险管理工作,勇担维护金融安全的重任,踔厉奋发,笃行不怠,勇毅向前,全面推动高质量发展,用心用情守护好人民美好生活。

以客户为中心

国寿寿险倾力打造“简捷、品质、温暖”客户服务

本报讯(通讯员 袁慧 记者 俞佳融)记者从中国人寿镇江市分公司获悉,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”)始终心系客户,不断升级运营服务,为客户提供更加简捷、品质、温暖的服务体验。

日前,中国人寿寿险公司发布了2022年年度报告(以下简称“年报”)。年报对2022年中国人寿寿险公司运营服务工作举措和成效进行了分析展示。

报告指出,2022年,中国人寿寿险公司坚持以人民为中心,服务国家大局,以“体验一流”为运营服务的价值追求,打造“简捷、品质、温暖”的客户服务,持续推动运营服务集约化、数字化、多样化发展,着力提升服务供给和送达能力,健全完善消费者权益保护体系,加速推进智能集约的一体化运营模式落地。

绿色发展,线上服务大幅增长。着力推广便捷顺畅的线上化服务通道,助力公司节能增效。中国人寿寿险 App 注册用户数达1.29亿,月活人数同比增长6.8%。个人业务无纸化投保率超99.9%。进一步推广电子信函、电子保单、线上保全、线上理赔服务,全年累计节约纸张超6400吨。保全、理赔线上化服务率保持在90%以上高位。

恪守承诺,坚守“快捷、温暖”的理赔服务初心。中国人寿寿险公司持续提供多场景便捷赔付方式,理赔获赔率超99.6%,平均时效0.43天,均位于行业前列。各类便民赔付深受欢迎,“重疾一日赔”覆盖范围进一步扩大,全年惠及18.5万名客户。“理赔直付”超670万人次。为11.6万余名有困难客户提供“特殊服务上门赔”服务。

客户至上,消费者权益保护水

平持续提升。构建全方位的消费者权益保护机制,制定“全员参与、全面覆盖、全流程管理”的消费者权益保护工作方案,加强客户体验闭环管理,人身险保险服务质量指数、客户好评度等保持高位。强化增值服务供给,服务总量同比提升3.7%。适老化服务形成特色,全年提供服务超2559万人次。中国人寿寿险 App 成为保险行业首个通过中华人民共和国工业和信息化部无障碍及适老化技术评测的手机应用。

模式升级,共享作业、智能应用迈上新台阶。实现保全、核保作业任务智能调度,推动全国运营资源统筹利用,服务品质更高,业务处理速度更快,个人保全、核保平均审批时效提升超25%。智能应用能力持续提升,投保、核保、理赔、保全智能审核通过率均保持高位,智能在线服务问题解决率达

95.8%。

据了解,中国人寿寿险公司运营服务体系下一步建设思路可以概括为“一个中心、两个着力点”。“一个中心”是以建设“简捷、精准、精细、经济、多样”的高质量运营服务体系为中心。“两个着力点”是以服务融合和一体化运营为着力点,通过升级服务供给、加快数字集约、加强质量管控,为客户提供高质量服务供给,让体验一流的“好服务”成为客户对中国人寿品牌的直观评价,共筑美好生活。

2023年中国人寿寿险公司也将迎来股改上市二十周年。进入新发展阶段,中国人寿寿险公司将持续秉持“成己为人、成人达己”的文化核心理念和“诚信、创新、人本、价值”的经营理念,加快运营服务高质量发展,以更加简捷、品质、温暖的服务守护人民美好生活。

国寿鑫民宝两全保险上市 满足多样化保障需求

本报讯(袁慧 俞佳融)日前,记者从中国人寿镇江市分公司获悉,中国人寿保险股份有限公司推出第二款个人养老金保险产品——国寿鑫民宝两全保险。

据悉,国寿鑫民宝两全保险具有投保年龄广泛、保障期间灵活、多重保险保障等诸多优势。产品责任包含身故或全残保险金、意外伤害身故或全残额外保险金、客运交通工具意外伤害身故或全残额外保险金、重大自然灾害意外伤害身故或全残额外保险金、满期保险金,可以为客户提供丰富多元的保险保障。

在合同保险期间内,中国人寿寿险公司承担五大方面的保险责任:一是身故或全残保险金。二是意外伤害身故或全残额外保险金。三是客运交通工具意外伤害身故或全残额外保险金。四是重大自然灾害意外伤害身故或全残额外保险金。五是满期保险金。被保险人生存至合同保险期间届满的年生效对应日,合同终止,公司按合同基本保险金额给付满期保险金。以上内容具体以《国寿鑫民宝两全保险利益条款》和《中国人寿保险股份有限公司个人保险基本条款》为准。

