

# 新华保险重庆分公司与时代共进 实施高质量发展战略优服务、融民生、善作为

近年来,新华保险不断深化作为中投直属管理企业党的建设,形成了以高质量党建引领高质量发展的新格局。新华人寿保险股份有限公司重庆分公司(以下简称“新华保险重庆分公司”)党委班子不断强化责任担当,将奋战新征程的时代精神进一步融入公司干事创业的各项举措之中,坚持将高质量寿险服务作为公司安身立命之本,以勇立潮头的胆识融入高质量发展的大局,向基础管理要深度、向均衡发展要广度、向量质并举要高度,全面推动公司在多方位、多层次的高质量发展之路上行稳致远。

2023年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年,是拥抱新时代、奋进新征程、建设新重庆的关键之年,新华保险重庆分公司在重庆银保监局的指导下,持续在服务民生、服务战略项目、服务地方发展上发力,书写新的精彩篇章。

## 高质量服务民生健康保险需求 加大健康产品供给 “重疾先赔”暖人心

党的二十大提出,要健全覆盖全民、统筹城乡、公平统一、安全规范、可持续的多层次社会保障体系。

商业保险在多层次的社会保障体系中将持续发挥积极的作用。随着重疾发病率持续走高并呈现年轻化的趋势,社会整体保险意识不断增强,对单纯保障产品的外延服务需求也越来越多。增加产品供给多样化,强化赔付质量、附加保障、联动健康服务是新华保险重庆分公司持续满足市民对保险服务专业化、温度化的方式。近年来,公司不断推出健康无忧系列保险、多倍保系列重疾保险、鑫荣耀终身寿险等服务健康的产品,配套开展健康讲座、新华健康体检,开放新华养老社区,进一步满足市民对健康保险的多层次及附加健康、养老服务需求,以成熟、多样化的产业化链条全面对接民生健康需求。



新华保险重庆分公司2022年度党支部书记抓党建述职评议考核会议

求,以成熟、多样化的产业化链条全面对接民生健康需求。

“上午在手机上了理赔申请,下午理赔款就到账了!新华理赔就是值得信赖!”家住渝北区的客户王女士向新华保险重庆分公司的客服人员称赞新华保险的理赔时效。理赔是衡量保险公司服务的重要维度,“快理赔、优服务”是新华保险理赔服务的一贯标准。2022年,新华保险重庆分公司为8592人次提供了高质量的理赔服务,全年累计赔付1.33亿元。其中,医疗险理赔达22008件,占比92%,赔付金额达到4546万元,5000元以内的小额医疗险理赔申请至支付时效平均仅为1.46天,5日结案率为99.58%,获赔率高达99.96%。

特别是公司的重疾先赔及医疗垫付理赔服务更是获得市民的一致认可。重疾先赔是调查人员上门为重疾出险客户提供理赔服务,优化客户申请理赔的环节,可极大缩短理赔时间;医疗垫付是为投保特定产品的客户提供医疗费用垫付的理赔服务,

能缓解客户就医资金压力。2022年,公司提供健康尊享医疗险垫付服务69次,垫付成功11件,垫付医疗费达到17.8万元。

## 高质量服务国家战略项目 探索异地理赔新模式 创新“长护险”服务

党的二十大明确指出,要建立长期护理保险制度。新华保险作为国有控股保险公司,积极贯彻落实党的决策部署,在长护险的承办业务上不断强化服务质量,有效探索服务新模式与新举措,以开新局的担当与作为不断服务承办项目群众,发挥出保险业参与社会多层次保障体系构建的积极作用及彰显国企服务大局、服务民生的责任。

2022年1月,新华保险重庆分公司承办重庆市2022年-2024年职工大额医保、居民大病保险和长期护理保险项目,其中需负责办理重庆某办事处

长期护理保险工作。鉴于该办事处参保人员具有“点多线长,跨省分布”的特点,异地理赔就成为了项目服务难点。新华保险重庆分公司工作人员便担任评估员A/B角,探索“异地采集,本地评估”的新模式,进一步完善异地上门的评估工作。根据重庆市外居住的参保人员申报情况,科学合理制定现场评估工作计划,目前已在四川省内江、宜宾、成都、达州等7个城市开展上门评估工作。2022年,公司异地评估59人次,符合待遇享受资格53人次。

回访是长期护理保险的一个重要环节,工作质量直接关系到长期护理保险基金安全及人民群众的获得感。为应对回访工作带来的挑战,新华保险重庆分公司制定了“1+2+2+2”工作法,即坚持做好回访“一个核心”,搭建上门与远程、长护与呵护、我评与他评于一体的服务模式,为患者及亲属提供一对一、一对多、多对一的线上线下回访服务。对于居住较近的患者,一般采取上门回访,以便更直接地了解患者的身体情况。对于跨省居住、居住较为偏远的

患者,即采取视频连线的方式,以便更快捷地了解患者的身体情况,在较短的时间内完成众多患者的回访工作。同时,对所有患者亲属组建微信群,管理机构、承办机构、护理机构等人员进群,讲解专业知识,引导亲属在群内互动,分享经验、交流问题。

为将服务工作做得更有温度与厚度,新华保险重庆分公司在工作中时时给予患者及亲属关爱,将政策性保险服务落到实处。例如,忠县三汇镇一名重度失能人员的唯一亲属是其孙子,孙子也是一名血友病患者,四肢已严重变形,在回访过程中,工作人员不仅为他照顾爷爷提供力所能及的帮助,还替他联系治疗血友病疗效更好的药品,算出医保报销与自费“明白账”,以及协调医疗机构、民政部门、村委会等为他的生活开支、病情控制提供保障,既让患者亲属安心,也通过优质政策性保险服务让群众体会到关怀。

回访过程中,公司还将对患者病情全面掌握的“我评”与回访服务有效评估的“他评”进行立体化结合,将保险服务的质量体现在服务的细节上,温暖在老百姓的心上。

## 高质量服务地方发展 深耕渝州二十载 责任担当真性情

风帆起巴渝,奋进绘春秋。2022年是新华保险重庆分公司成立20周年。20年间,公司陆续成立的27家分支机构覆盖了重庆市三分之二的区县,公司孜孜不倦地服务在巴山渝水之间,为30余万个人客户及100余家企业客户提供着全生命周期的保险金融服务,创造了累计367.9亿元的规模保费、缴纳税金5.69亿元、赔付金额超7亿元的成绩。

成立初期,新华保险重庆分公司便积极参与征地农转非退养人员储蓄

式养老保险试点工作,赴新疆采棉工商业意外保险、关爱女童春蕾保险计划等民生保险项目。2021年,公司积极推进专属商业养老保险试点产品销售项目。截至2022年末,累计承保762.99万元。2023年,公司又持续强化商业养老保险服务民生的作用,推出个人养老金卓越优选产品,极大地满足市民个人养老需求……公司正以日益专业及主动服务的姿态不断融入重庆地方经济社会发展,与时代共振、与民生共融。

20年来,新华保险重庆分公司不断彰显社会责任,主动参与帮扶困难人群、关爱特殊儿童、消费扶贫等公益慈善活动,不断主动服务国家战略,其间累计投入公益及扶贫资金近70万元。2018年至2022年间,公司借助新华保险公益基金会向重庆市主城区环卫工人捐赠人身意外伤害保险,累计保额超94亿元,为山城环卫工人提供了安心的意外保障。

新时代、新征程、新作为。新华保险重庆分公司将以“建功新时代、奋进新征程”为使命,深入践行“成就人”的经营理念,加快实施创新驱动战略,全面推动公司实现高质量发展,成为构建新重庆发展的积极参与者、建设者、贡献者。

文/图新华保险重庆分公司



长护险工作人员帮助患者进食

**鑫荣耀终身寿险**

岁月 鎏金 荣耀 终身

稳健增长 | 爱有传承 | 特定呵护

注:“稳健增长”为合同生效180日(不含)后的保险责任,个别年龄被保险人身故或身体全残保险金在部分保单年度可能存在例外情况,具体以条款和正式保险合同为准。  
新华人寿保险股份有限公司销售支持部监制 2022年10月  
北京市朝阳区建国门外大街甲12号新华保险大厦  
保险公司不得违规销售非保险金融产品,请勿参加非法集资。

**劲享政策红利**  
幸福养老 新华加码

参加个人养老金  
享受税收优惠

卓越优选  
专属商业养老保险

- 专属养老, 政策优惠
- 攻守兼备, 收益稳健
- 交费灵活, 领取多样

个人养老金参加人每年缴纳额度上限为12000元,依法向税务机关申报可享受税收优惠。若全年按上限缴纳,且年度应纳税所得额不低于12000元,依照个人所得税率3%-45%不同档次计算,当年可节税360元-5400元(以最终节税金额为准)。  
保险公司不得违规销售非保险金融产品,请勿参加非法集资。 新华人寿保险股份有限公司销售支持部监制 2022年12月 北京市朝阳区建国门外大街甲12号新华保险大厦