

3万亿后再出发

2024全国两会特别报道

坚守保险为民初心 做好五篇文章

中国人寿助力新重庆保险业高质量发展再上新台阶

核心提示

科技赋能、改革创新、产品优化、服务升级……近年来，中国人寿寿险重庆市分公司在国家金融监督管理总局重庆监管局的指导下，立足主责主业，在金融高质量发展的道路上驰而不息，切实发挥好经济“减震器”和社会“稳定器”作用，以金融保险之力为全面建设社会主义现代化新重庆贡献力量。



在璧山区长期护理保险服务大厅，工作人员正为市民办理长护险失能评估申请



中国人寿在璧山发挥网格化服务前哨作用，优化失能人员长护保障

科技金融 以金融活水推动创新

科技金融是科技和经济发展的重要成果，近年来，中国人寿寿险公司积极发起、参与多支面向科技企业的投资基金，以及服务国家科技战略专项基金。截至2023年年末，中国人寿

险资金支持科技自立自强存量投资规模超3000亿元，并落地实施一大批特色项目。在重庆，中国人寿积极发挥金融保险经济补偿等功能，探索多层次、

专业化、特色化科技金融服务体系，在支持在渝“两新一重”、战略性新兴产业、科技创新等工作中发挥了重要作用。

绿色金融 谱写“绿水青山”新篇章

层层山峰，绿意盎然；两江奔腾，川流不息。在巴渝大地，绿色是美丽重庆发展的亮丽底色。

“都知道明前茶是最好的，可是如何保证质量，不仅要有日常管护，还需要对我们茶山环境进行保护。”城口县祝乐村六社“生态护林员”卢贤美说道，以山为家，依山就业，依山脱贫，这是护林员队伍的职责。

生态护林员是全市森林资源保护

和发展的重要力量。依托保险主业优势，中国人寿寿险重庆市分公司全力推进绿色保险业务，为护林员岗位人群提供定制化保险服务，提升绿色保险服务供给能力。中国人寿先后为奉节、城口、万州、巫山、彭水等区县的护林员提供人身意外险，累计承保9981人次，为30人次护林员支付理赔金16.57万元，切实为绿水青山守护者撑起生命的“守护伞”。

作为一家积极倡导并践行ESG理念的寿险企业，中国人寿始终秉承“建设世界一流、负责任寿险公司”的ESG战略目标，深化可持续发展理念，构建国寿特色绿色金融体系，坚定不移走生态优先、绿色发展之路，助力实现“双碳”目标。深入开展绿色运营，践行节能减排，个人业务基本全面实现无纸化投保，保全、理赔线上化服务率保持在90%以上高位。

普惠金融 让“惠民有感”见成效

为更好地践行“金融为民”理念，坚持“惠民有感”工作思路，中国人寿寿险重庆市分公司深耕普惠保险，倾情倾力解决山城百姓“急难愁盼”问题。

“3年前，花100元买的女性安康保险，分担了5万元的治疗费。简直称得上救命稻草！”家住大足区季家镇的郑女士刚完成乳腺癌治疗，对人寿保险服务深有感触。

在重庆，中国人寿紧盯妇女、儿童和新市民等特定风险群体的保障需求，通过“计生家庭”“关爱女性”“乐学无忧”“建筑工人”等系列专属产品更新升级，为特定人群提供覆盖意外身故/伤残、疾病身故、重大疾病、特定疾病、医疗费用补偿、住院津贴等保障，惠及人群超52

万人次。深入挖掘重庆新市民、新业态人群保险保障需求，创新保障供给，拓宽服务半径，2023年，全面参与重庆下辖8个区县新业态就业人员职业伤害保障试点，共受理职业伤害报案约334件，累计支付医疗费及伤残待遇492.60万元。持续完善多层次医保体系建设，累计为全市289.21万人提供大病大额保险，累计为7.98万人次支付赔款7.58亿元。推进城市定制险升级扩面，承保“渝快保”73.38万人。

去年4月，铜梁区华兴镇明月村的小吴通过“民政惠民纾困保”获得了一笔治疗白血病的理赔金。17岁的小吴，是事实无人抚养儿童，属于民政救助对象。在铜梁区民政局、中国人寿寿险铜

梁支公司帮助下，小吴获得了重大疾病保险理赔金5万元，后通过大病补充理赔3次，又累计赔付2.36万元。

一份普惠保险不仅极大地降低了群众医疗经济负担，同时对于完善多层次医疗保障体系建设，守住返贫红线也发挥了重要作用。

为了充分发挥保险的保障托底优势，中国人寿寿险重庆市分公司制订助推乡村振兴重点工作落实方案及“三农”保险提质扩面行动方案，推进全市7个区县“惠民纾困保”，惠及18.82万人，赔款达1812.83万元。积极推进村建保业务发展，为承保对象支付赔款133.82万元；加大乡村振兴保项目的推进，赔款达4167.27万元。

养老金融 守护晚年美好生活

中国人寿寿险重庆市分公司紧紧围绕老龄人群在人身安全、健康管理、失能照护、养老服务等方面的需求，形成包括终身寿险、个人养老金、商业专属养老产品等在内的全养老产品体系，不断提升老年群体风险保障水平。截至2023年底，已通过老龄保险累计承保老年人达337.12万人次，累计提供风险保额2076.58亿元，累计理赔5.81万人次，支付赔款1.21亿元。

依托中国人寿在重庆44家柜面设立的“尊老驿站”，95519客服热线老年人数字化专线绿色通道提供“重庆方言”座席接续服务以及全市各乡镇的政保专员队伍，确保老龄群体享受简便办理投保缴费、出险报案、理赔回访等服务。通过快速受理、快速查勘、快速理赔，让出险老年人快速得到经济补偿，让民生保险的惠民效应得到充分释放。

此外，作为最早参与重庆长护险试

点的经办单位，中国人寿已累计为3525位重度失能人员提供长期护理保险服务，共完成待遇支付3255.58万元，惠及失能群众2.71万人次，切实缓解了失能家庭尤其是失能长者家庭的照护和经济压力。

不久前，在璧山青杠街道心宁医院住院的王婆婆开始享受长护险待遇。“每月住院费在2000元左右，现在能领取约1200元的护理费用，的确减轻了家庭的经济开支。”王婆婆的儿子说。

在璧山区，中国人寿已探索建立网格化服务监督队、建立异地评估协作机制、建立分级分类动态管理等创新举措。通过借助大数据平台，建立与璧山区卫生健康委、区残联、各镇街、各定点医院梳理失能人员清单，形成常态化机制，对发现的应享申请失能人员，主动联系“送政策上门”，让重度失能人员及时享受待遇，实现由“人找政策”向“政策找人”的转变。

利用网点布局等优势，中国人寿积极探索“异地采集+本地评估”模式，缩短了异地居住申请人等待时间，为成渝两地长护险评估结论正式互认探索了经验。对于跨市居住或居住较为偏远的参保人员，公司采取线上视频的方式，针对用药、饮食及护理与家属进行交流。如今，长护险“璧山模式”得到重庆市医保局充分认可并在全市医保系统介绍推广。

数字金融 让智慧服务触手可及

随着数字技术和实体经济日益深度融合，加快发展与数字经济相适应的数字金融，成为推动经济社会高质量发展的必然要求。

在数字化金融服务场景和服务流程体验方面，围绕人民群众的保险服务需求，中国人寿深度推动数字技术，使得金融服务的精准性、便捷性和普惠性有了很大提升。

在“数字国寿”战略之下，中国人寿争当创新发展“拓荒牛”，率先在业内推出了多项理赔创新服务，构建“多渠道线上受理+智能化处理+实时支付”的全链条理赔服务新模式，实现客户理赔服务“随时随地、触手可得”。2023年，中国人寿寿险重庆市分公司整体理赔服务时效提升至0.29天，获赔率99.78%，智能化处理理赔案件超36.60万件，核保智能审核率提升至96.85%。

在保全服务数字创新上，对自助办理触点和智能审核流程进行全面升级，实现件均1秒内处理完成，客户保单保全服务e化率提升至99.42%，个人保全自动化率超98.88%。

数字的创新应用，是打造全场景“惠民有感”智能服务引擎。

孩子的电子保单在哪里下载？这是医院的住院资料，怎么理赔报案？针对群众从投保到理赔环节疑问的“关键小事”，中国人寿在重庆保险行业率先打造客户服务全流程数字化平台，利用企业微信+公众号+App实现产品、服务与客户全接触。在学生险高峰期为客户提供快速咨询解答，协助上万名家长解决投保问题；推出客户一对一线上理赔服务管家，为客户提供全程理赔咨询协助。

目前，中国人寿寿险App全年累计服务客户近214.8万人次，企业微信已为超过30万人次客户提供线上告知、解释、应答，人工应答超过15万人次，让客户切实感受到“专人专答、全程协助”便捷温暖的服务。

又踏层峰望眼开，更扬层帆立潮头。中国人寿寿险重庆市分公司将在国家金融监督管理总局重庆监管局的领导下，不折不扣地贯彻落实中央金融工作会议和中央经济工作会议精神，紧紧围绕建设金融强国目标，坚定不移走中国特色金融发展之路，始终坚持“以人民为中心”的发展思想，持续推进普惠金融保险高质量发展，助力新重庆保险业高质量发展再上新台阶。

文/图 王秋思



中国人寿寿险重庆大足区支公司政保专员为“女性安康”承保对象办理理赔



中国人寿试点学平险一站式理赔直付服务，实现出院医保、商保、自付等即时一单结算



城口县鸡鸣乡护林员——保险承保对象卢贤美正在清理枯枝