

# 中国人寿:迈向新时代 把握新机遇 踏上新征程

刚刚过去的2017年,是我们党和国家发展进程中具有里程碑意义的一年,也是中国人寿浓墨重彩、成绩显著的一年。截至2017年底,中国人寿集团合并总资产约3.6万亿元(未经审计、下同),合并营业收入突破8000亿元;《财富》世界500强排名上升至第51位,连续14年入选《中国500最具价值品牌》前10名,品牌价值高达人民币2871.56亿元,持续领跑中国金融保险企业。

2017年,中国人寿旗下各直属单位成果丰硕。寿险公司保费一举突破5000亿元;广发银行信用卡累计发卡量突破5700万张;资产公司合并受托管理资产规模达到2.77万亿元;财险公司非车险保费突破百亿;养老险公司累计管理资产规模跨越5000亿元大关,率先成功中标全国职业年金;海外公司业务发展总体稳定;国寿投资签约规模突破3000亿元。成绩的背后,是中国人寿以5亿多客户为中心,在人民群众病有所医、老有所养、弱有所扶、学有所教、客有所尊等方面所做的大量扎实工作,是服务实体经济、推进民生工程、参与社会管理的生动实践。

## 服务实体 高效投资

### 推动经济转型升级

战略新兴产业方面,创设“国寿大健康基金”投资健康医疗产业,积极推进北京、天津、苏州、深圳、三亚等城市“三点一线、四季常青”的养老产业战略布局;与百度合作发起设立主要投向为泛互联网领域的百度基金;与菜鸟网络共同发起设立仓储物流基金,积极为科技型企业、小微企业、战略性新兴产业等提供资金支持。

参与国企改革方面,2016年,公司投资200亿元成功入股中石化川气东送天然气管道有限公司项目,为保险资金参与国有企业改革提供了新范例。2017年,公司以217亿元认购中国联通10%股权,加快推动联通战略

转型和业务发展的。

### 促进供给侧结构性改革

2017年3月,由控股子公司资产管理公司主导,完成保险业同时也是非银行金融机构主导的第一单债转股项目——陕煤债转股基金项目成功落地100亿元,助推了陕煤集团企业改革、煤炭行业优化布局和转型升级,体现了中国人寿服务实体经济、助推供给侧结构性改革的力度和决心。

资产公司利用受托资金参与中国船舶重工股份有限公司债转股项目,开创了军工央企市场化债转股的先河,对央企降杠杆具有标杆意义。

2017年6月,公司认购中铝股份供给侧改革集合资金信托计划100亿元,向中国铝业股份有限公司进行股权投资,投资于中铝股份提质增效、降成本、补短板的项目。通过参与大型国企的转型升级,落实国家供给侧结构性改革政策。

### 服务国家区域发展战略

中国人寿积极服务国家区域战略,推动经济社会优化布局。公司参与了招商轮船、中远海运等融资项目,以债权为纽带,助力“一带一路”关键节点的投资布局;以服务国家区域建设为重要抓手,积极支持雄安新区、粤港澳大湾区、上海浦东新区、天津滨海新区等新区建设;大比例投资入股京能电力并参与大唐集团、天津港集团债权融资等项目,为京津冀协同发展提供了有力的金融支持。

### 参与基础设施建设

通过发起设立债权股权投资计划等多种方式,公司在地方基础设施建设、新型城镇化建设、棚户区改造等多方面加大投入,为舟山跨海大桥、国家电网、多个省市地铁和高速公路工程,以及西气东输等重大工程建设提供资金支持。截至今年上半年,由控股子公司资产管理公司发起设立的以基础设施为投资标的各类产品,累计规模超过2000亿元,有效助

力经济增长。

公司还战略增持广发银行,加快中国人寿综合金融服务步伐,进一步提高对广大人民群众的综合金融服务水平,为客户提供一揽子金融服务。在业务协同方面,广发银行代理国寿银保业务新单保费和期交保费都实现了同比大幅增长。

## 健康普惠 病有所医

### 城乡居民大病保险覆盖广泛

截至2017年9月末,已在31个省、市、自治区承办260多个项目,覆盖4.2亿人,业务规模行业领先。5年多来,累计为1400多万人次支付大病赔款350多亿元,各地大病患者医疗费用的实际报销水平普遍提高十多个百分点,切实减轻了老百姓的经济负担。

### 基本医保经办探索新模式

截至2017年9月末,公司已在20多个省份开展基本医保经办业务300多个,服务人数8000多万,累计为3亿多人提供各类医疗保障服务,探索出具有行业影响力的“新乡模式”、“洛阳模式”和“郑州模式”等典型模式,受到中央领导和各级党政肯定。

为更好地服务参保群众,公司在广东江门开展“家庭医生”诊所试点,面向社会签约参保人员提供免费诊疗服务。截至2017年9月末,“家庭医生”诊所签约和建档共2.5万人,其中普通居民1.5万人,占比60%;慢性病患者1万人,占比40%。

### 商业健康险满足群众多样化需求

公司不断加强产品创新,开发了康宁、国寿福、防癌险等57款疾病保险产品。截至2017年9月末,公司长期重疾有效保单件数达到5600万件,提供风险保障近4万亿元。公司还开发了如E康悦中高端医疗、税优健康险等52款医疗保险产品,满足居民多层次多样化的医疗保障需求。

## 实时结算 异地结算让老百姓就医更方便

在行业内首家独立开发大病保险系统,实现5万多家医疗机构“一站式”即时结算。公司还积极与国家新农合异地就医结算管理中心合作,推进异地就医结算。自2017年4月起,已完成9期周转账拨付,为陕西、安徽、贵州、吉林等9个省份累计垫付资金3600多万元,服务参合农民3200多人次。

## 欢乐银龄 老有所养

### 快乐养老我做主

为满足群众日益增长的养老保障需求,公司积极发展安全、保障性强、满足长期或终身领取要求的商业养老年金保险,以丰富多样的产品供给,为个人和家庭提供个性化、差异化、多样化养老保障选择。截至2017年9月末,公司年金类有效保单人数达4595万人,承担给付责任1.53万亿元。

### 银龄安康关爱夕阳红

公司在行业率先开展老年人意外伤害保险。截至2017年11月末,承保近4500万老龄人口,提供了近9000亿元的风险保障,在提升老年人抵御风险能力,减轻个人、家庭和政府负担等方面发挥了积极作用。

### 试点护理保险,失能困难群众福音

在7个国家试点城市中为1000多万人提供了护理保障,累计支付数千万元,惠及万余名失能困难群众。比如,成都双流一户困难家庭,三名重度失能老人均生活不能自理,长期护理保险为这一家三口提供每月3000多元的费用,缓解了他们的家庭负担。

### 落地“大养老、大健康”战略

与中国人寿集团相关成员单位密切合作,积极推进“三点一线、四季常青”的养老健康产业战略布局,创设国内规模居首的大健康产业股权投资基金,探索打造“保险+医疗”的创新模式。(郭守仁)

# 中国人寿与中国航空工业集团 签署全面战略合作协议

近日,中国人寿与中国航空工业集团在京举行全面战略合作协议签约仪式。

签约仪式前,双方就全面业务合作进行广泛深入地交流。中国人寿保险(集团)公司董事长杨明生对中国航空工业集团近年来取得的发展成果表示赞赏,回顾了中国人寿与中国航空工业集团的合作成果,感谢中国航空工业集团一直以来对中国人寿事业的大力支持。

杨董事长介绍了中国人寿各业务板块的经营领域、专业特点和发展优势,阐述了现代金融保险服务对个人、单位、社会乃至国家的重要作用。中国人寿将着力增强服务实体经济的能力,深化军民融合战略,进一步发挥保险业“稳定器”和“压舱石”的作用,积极推进供给侧结构性改革,为中国航空工业集团提供一揽子“大金融”服务。

中国航空工业集团有限公司总经理谭瑞松高度评价中国人寿在服务实体经济和军民融合等方面做出的积极贡献,对中国人寿长期以来对中国航空工业集团的支持和帮助表示感谢,对推动双方全面战略合作充满期待、充满信心。

谭总经理介绍了中国航空工业集团在军用、民用航空等领域的相关情况,认为中国航空工业集团作为国家军工企业、高科技制造研发等领域的排头兵,与中国人寿大型金融央企的合作可以创造出金融资本和产业资本合作的典范,双方业务互补性强,合作空间巨大,衷心期待双方进一步深化战略合作,拓宽合作领域,推动全面合作在新时代迈向新征程。

双方领导均表示,这次战略合作协议签署是以实际行动贯彻党的十九大精神,要以此为契机,巩固既往合作成效,抓好协议内容落地执行,确保实现优势互补、互利共赢、共同发展,齐心协力做强做优做大国有资本。

根据协议,双方未来将重点在投融资业务、人寿保险、财产保险、企业年金、员工综合福利保障计划、银行业务、资产管理等领域开展多层次多领域全方位的战略合作。(综合修)



# 第二届“感动国寿十大人物”表彰大会在京举行 中国人寿济宁分公司杨玉丽入选“十大人物”

3月2日,中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿”)在京举行第二届“感动国寿十大人物”表彰大会,集团公司总裁袁长清、寿险公司总裁林岱仁等出席活动。

第二届“感动国寿十大人物”评选活动自2017年5月启动,形成了“人人推典型,全员受教育”局面。经过层层推荐、网络投票、公示,最终产生10名“感动人物”,他们分别是“公益天使”杨玉丽、“创富书记”张军民、“奋进勇者”李芸竹、“雪域赤子”索朗旺堆、“奉献标兵”高莉、“创新先锋”陈学亮、“暖心硬汉”王金超、“热血脊梁”胡海涛、“敬业之星”王慧、“铿锵玫瑰”马海花。他们都是中国人寿基层员工的杰出代表,是改革发展的推

动者,“双成”文化的传播者,更是精神文明的示范者。

平凡故事展现大爱,涓涓细流奏响强音。表彰大会现场,来自基层的一个个生动而鲜活的感人故事,深深打动了全场观众,赢得了阵阵热烈掌声。

下一步,中国人寿还将组织“感动人物”事迹巡回报告、举办报告征文等活动,借助一系列敬业模范和道德标杆的树立,引领系统深入贯彻党的十九大精神,积极践行社会主义核心价值观,形成敬业爱司、崇德向善的良好风尚,为公司全面高质量发展提供强大精神动力和坚强保证。

(郭守仁)



# 济宁市老龄办与中国人寿济宁分公司 联合推进实施银龄安康工程

为确保全市“银龄安康工程”持续深入发展,让更多老年人享受到优质的保险保障服务,推动我市养老保障体系更加健全完善,济宁市老龄办与中国人寿济宁分公司于3月6日联合召开了2018年度全市银龄安康工作会议。

会议传达了山东省银龄安康工作会议精神,宣读了年度银龄安康工程工作部署和目标计划,部分县区代表进行了工作经验分享。济宁市老龄办主任孙山连在讲话中回顾了济宁市银龄安康工程10年来的发展历程,表示,全市老龄系统与中国人寿济宁分公司共同努力、牢固合作、奋力开拓,推动银龄安康工程从无到有,打造了服务保障老年事业的“金名片”,得到了各级党委、政府和社会各界的认可,全市老龄系统要与中国人寿

市县机构深化在医养结合、养老保障、为老服务、敬老文化和精准扶贫等方面的合作,为全市老年人保障体系建设和经济社会持续快速健康发展注入新动能,将银龄安康工程打造为养老服务的“惠老品牌”。

中国人寿济宁分公司总经理田亚平在讲话中表示,2017年,中国人寿济宁分公司与市老龄办通力合作,全市“银龄安康工程”年度为46万多位老年人提供了保险保障服务,为健全完善老年人保障体系发挥了积极作用。今年是银龄安康工程实施十周年,中国人寿各县市区支公司要紧紧围绕敬老爱老孝老,强化提升银龄安康工程品牌影响力,深化与老龄部门合作,共同努力将“银龄安康工程”打造成为“群众满意、社会赞扬、政府放心、老人受益”的“民生工程”、“暖心工程”。(李琦)

# 中国人寿推出“鑫耀一生”年金保险

近日,中国人寿推出“鑫耀一生”年金保险(分红型)。“鑫耀一生”年金保险(分红型)是一款兼具跨周期财务安排和保障功能的产品,为客户的晚年生活、日常保障、财务管理提供综合保险服务方案。

中国人寿“鑫耀一生”年金保险(分红型)责任涵盖特别生存金、年金、关爱金、身故保险金、意外伤害身故保险金等。凡出生28日以上、65周岁以下,身体健康者均可投保。该产品保险费的交费期间分为3年、5年和10年三种,交付方式分为年交和月交两种,由投保人在投保时选择。产品保险期间为合同生效之日起至合同终止日止。

以30岁鑫先生投保为例,选择中国人寿“鑫耀一生”年金保险(分红型)10年交,

年交10万元保险费,关爱金领取年龄为60周岁,保单基本保险金额为51920元。鑫先生将在合同生效年满5个保单年度的年生效对应日领取特别生存金10万元;鑫先生自合同首年基本金领取日起生存至合同约定的关爱金领取日前,每年领取年金10384元;鑫先生生存至合同约定的关爱金领取年生效对应日,可领取关爱金100万元;自合同约定的关爱金领取日后的第一个年生效对应日起,若鑫先生生存至合同的年生效对应日,每年领取年金1557.6元;若鑫先生在合同保险期间内身故/意外伤害身故,依照合同,公司赔付其身故/意外伤害身故保险金(合同身故保险金、意外伤害身故保险金均只给付一次)。(郭守仁)

# 中国人寿:强化科技建设,打造智慧国寿

金融科技方兴未艾,中国人寿从满足客户需求、促进业务发展出发,强化推进新一代核心系统建设,对公司业务和技术进行全局规划和顶层设计,加快推动公司转型升级,助力打造“智慧国寿”。随着新一代产品的不断投产,将推动公司运营、服务模式的深层变革,让客户享受到更快更好的国寿智慧服务。

### 新一代理赔平台

理赔新时代,服务更贴心 新一代理赔平台是新一代业务规划中集成作业平台的核心产品。该产品运用移动互联网、大数据和模式识别等先进技术,支持团体业务多维复杂销售方案,实现了团体业务的全流程智能化作业,更便捷的团险客户自助理赔,有效改善客户理赔服务体验,提高理赔时效,开启理赔服务新篇章。

### 客户自主回访,我的回访我做主

客户自主回访是新一代建设业务规划中统一客户接触平台的核心内容,是由投保人本人发起并完成新单回访的一种新型服务模式。产品顺应了移动互联网时代的社交习惯,打破了时间、空间、地域的限制,应用了人脸识别等技术,风险防控更严密,客户回访更贴心,树立了新的行业标准。

### 智能客服“e小宝”

您的专属国寿服务专员 智能客服是新一代建设业务规划中统一客户接触平台的核心内容,深度应用自然语义理解、语音识别两项人工智能技术,打造7\*24小时有温度、标准化的智慧服务,扩展服务人

员、营销伙伴业务视野,满足客户随时、随地的服务诉求,助力用户快速掌握服务信息,快速直达业务办理,快速了解产品资讯,是您的专属国寿服务专员。

### 国寿e柜,智能服务新主张

国寿e柜是新一代建设规划中统一客户接触平台的核心产品。该产品融智能技术、业务流程、服务场景为一体,搭建梳、查、移、助、销、管“六大功能”,实现柜面服务智联、智能、智享的全新突破,推动柜面服务模式e化转型,搭建柜面全景、多渠道服务,强化柜面服务数据洞察与应用,致力打造有速度、有深度、有温度的柜面服务。

### 重疾险反欺诈风险评估模型

鹰眼调查,智慧风控 重疾险反欺诈风险评估模型是新一代规划中智能风险控制平台的核心产品,该产品将人工智能引入理赔、调查环节,通过大数据智能识别技术,主动追击欺诈风险因素,360度全景扫描高风险行为,实现欺诈风险识别秒级响应,并通过深度学习不断提升准确率,是行业领先的重疾险理赔风险评估模型。

### 微通知,客户为本,服务更贴心

微通知是新一代建设规划中集成服务平台的核心内容,通过国寿e宝等自主研发的互联网工具,为客户提供贯穿保单生命周期,轻量化、流量化的信息告知服务,并可进行个性化调整,实现对运营和销售的灵活支持,顺应了移动互联网时代的客户社交习惯,通知服务更加贴心、周到。

客户家庭视图,开启客户家庭服务新纪元 客户家庭视图是新一代建设业务规划中统一客户管理平台的核内容,是公司重磅打造的智能识别家庭成员、全面聚合家庭信息、全景洞察家庭保障的应用产品。通过运用大数据技术,实现从“以保单为中心”到“以客户为中心”,再到“以客户家庭为中心”的三级跨越,开启客户家庭服务新纪元。

### 云文档,开放的数字化文档引擎

云文档是新一代技术规划中企业集成平台的核心技术组件。该产品支持各种类型文档的格式转换,能够在PC、微信等多种前端随时随地查看,并实现了查看权限管理与追踪。云文档还是一个开放性引擎,能便捷地为各类前端系统植入数字化文档能力,为提升用户体验提供空间。

### 移动办公,让工作更从容

移动办公是新一代建设业务规划中公共支持平台的核心内容,在确保信息安全性的基础上,实现了通过手机随时随地办公,工作空间更自由,沟通协作更高效。

### 统一用户认证平台

一号通天下,上任任我行 统一用户认证平台是新一代建设业务规划中运营领域中的重要内容,集统一用户管理、安全认证框架,统一授权平台于一身,对接公司内部系统,实现同一用户,多个系统,单点登陆。

### 稻客云,更佳环境只为更敏捷的开发

稻客云是新一代技术规划中企业集成平台

的核心技术组件,是基于docker容器技术构建的研发测试云平台。产品旨在解决研发测试中环境资源紧张、人工部署繁琐复杂和质量控制难落实的三大问题,从而提升研发速度与质量,开启研发模式实时序幕,推动国寿云架构进一步演化。

### 实时计算平台,亿级数据秒级响应

实时计算平台是新一代技术规划中企业集成平台的核心技术组件,支持海量数据的实时采集与传输,具备开箱即用的实时计算能力,提供全流程多维度的智能监控,为各类实时计算应用提供了统一的管理及运行环境,为应用创新和流程再造提供了全局视角的数据及实时计算的技术,助力中国人寿IT架构整体升级。

### 大数据基础平台云服务

打造国寿大数据生态圈 大数据基础平台云服务是新一代技术规划的三大基础平台之一,能更有效率地发挥大数据基础平台的运算和存储能力,保障数据安全,降低大数据技术的使用门槛。已经在应用中推荐模型、团险智能定价等方面进行了应用,推动了大数据技术转化为实际业务价值。

### 智能排班,助力联络中心智能运营

智能排班是新一代建设规划中统一客户接触平台的核心产品之一,融合大数据、云计算、时间管理、人员管理为一体,破解话务预测难题,实现坐席线上全程时间管理,精准投放人力,提高坐席产能,让联络中心运营更加精细化、智能化,让管理更加人性化。(郭守仁)

## ◆理赔之窗

# 中国人寿济宁分公司快速赔付 5万元重大疾病保险金

被保险人李某,2017年4月投保中国人寿《国寿祥瑞终身保险》、《国寿祥瑞提前给付重大疾病保险》,保额50000元。2017年11月,被保险人健康体检时,查出左侧乳腺结节,后住院确诊为乳腺浸润性导管癌。在接到被保险人理赔申请后,公司立即派人进行了调查核实,将5万元保险理赔赔金转入被保险人银行账户。

中国人寿始终坚守“诚实守信 客户至上”服务理念,开发推出了统一理赔处理平台、智能理赔引擎,实现了全国范围内的通赔通付和“一站式”即时结算,依托覆盖全国网点、信息系统,及时有效地开展理赔查勘和异地委托查勘为客户提供高效、快捷的保全和理赔服务。(吕双)

