

# 中国人寿：牢记使命，勇担责任，阔步迈进新时代

2017年,是中国特色社会主义事业砥砺奋进、再创辉煌的一年。党的十九大胜利召开,吹响了开启全面建设社会主义现代化强国新征程的号角,标志着中国特色社会主义进入了新时代。这一年,全国金融工作会议和中央经济工作会议先后召开,提出了推动经济高质量发展的根本要求和“服务实体经济、防范金融风险、深化金融改革”三大任务,确定了当前和今后一个时期经济金融发展的根本方向,对于中国人寿而言,更是呼唤了使命担当,奠定了发展基调,指明了行动方向。

## 秉诚为基,以信而立,因责而重

中国人寿将公司发展置于国家经济社会发展的大局中,始终把满足人民群众美好生活需要作为出发点,把助推实体经济发展作为切入点,把专注主业、做精专业作为落脚点,通过提供更加符合百姓需求的保险产品和服务,为全面建成小康社会构筑安全保障网。这一年,公司开拓创新、砥砺前行,成功应对市场重重挑战,实现了大发展、大调整、大突破、大改善,总保费站上5000亿平台,再次在中国人寿乃至中国保险业的发展史上谱写了盛世华章。这一年,公司服务国家战略,加大基础设施和创新项目投资,彰显责任担当;这一年,公司打造科技国寿,推进国寿e宝、e店智能平台,优化客户体验;这一年,公司发展民生保险,推广小额普惠金融保险,增进大众福祉;这一年,公司推进

环保节能,深入践行持续发展理念,助力绿色生态……众多领域,中国人寿实现了历史性、开创性、全方位的突破,焕发出了前所未有的强大生机与活力。

## 以职责为念,发挥行业担当

作为国家重大战略稳步推进的“压舱石”,中国人寿始终站在服务国家经济社会发展的高度,创新驱动、转型升级、防控风险,增强动能,推进价值成长。公司充分发挥保险金融通功能,参与国家重点项目建设,服务供给侧结构性改革,助推实体经济发展,使保险业发展成果惠及更广泛的人民群众。优先围绕京津冀协同发展、“一带一路”、长江经济带等项目开展投资,成为服务国家重大战略的重要金融力量。截至2017年底,公司投资资产规模超过2.7万亿元人民币,通过公开市场股权、债权投资,向企业提供直接融资超过6000亿元,通过项目融资方式投向实体经济的资金超过3000亿元。五年来,公司累计实现净利润超千亿元,市值稳居全球上市寿险公司首位,成为2017年“全球企业市值100强”唯一入选的中国保险公司。经营管理受到了资本市场的高度认可,先后荣获恒生指数成份股主板公司类别“公司管治卓越奖”、最具投资价值上市公司、“亚洲最佳寿险公司等荣誉。公司还上榜2017年《福布斯》全球上市公司2000强,位列第52位。

## 以民生为念,彰显普惠关怀

中国人寿以“增进民生福祉、让更多人民拥有更多获得感”为己任,着力打造民生保障的安全屏障,与国家共建扶贫攻坚战相适应的保险服务机制,发挥保险业在提升社会治理水平方面的作用。公司在全国31个省级分公司开展260多个大病保险项目,覆盖4.2亿多人,累计为1700多万人次支付大病赔款400多亿元;开展医疗经办项目400多个,为6800多万人次提供医疗保障服务;大力发展商业健康保险,长险重疾有效保单件数达到6443万件,提供风险保障4万亿元;为个人和家庭提供多样化养老保障选择,年金保险业务承保人数共有4725万人。公司还积极响应中央精准扶贫号召,实施产品创新、产业扶持、公益扶贫,在行业内带头开展扶贫工作。已为2200余万建档立卡贫困人口提供2.4万亿的保险保障,派出扶贫驻村干部2000余名;中国人寿慈善基金会累计对外捐赠超过3.2亿元。

## 以客户为念,打造智能服务

中国人寿秉持“诚实守信、客户至上”的服务理念,依托覆盖全国城乡的服务网络,在提供基础保单服务的同时,持续深耕客户需求,为5亿多客户提供保险保障,将社会责任融入服务中。聚焦新一代综合业务处理系统建设,运用移动互联、大数据、云计算、人工智

能等技术,随时随地为客户提供全天候、一站式的服务。以客户为中心,倾力为客户创造更大的保险价值,提供有情感、有温度的服务,用实际行动践行“亲切、专业、理解、感动”的服务理念。截至2017年底,客户自主回访1916.04万件,替代率达到50.33%;全面推广移动理赔,全流程无纸化投保和微回款;微回款1598万件,使用率86%;国寿e宝得到用户欢迎,年新注册用户2401万,公司95%的保单服务量支持客户在线办理。

## 以生态为念,构建环保企业

生态环境关乎民族未来、百姓福祉。中国人寿遵循绿色发展理念,根据自身能耗特点,努力通过全流程电子化办公、技术革新、使用新型环保材料等手段,降低运营环节的能源消耗和碳排放。2017年,中国人寿总部综合能耗1441.94吨标准煤,万元产值能耗下降11.63%。新建成的中国人寿科技园应用多种节能降耗技术和措施,预计可比同类型普通建筑节能20至30%的运行费用。公司采取多项举措降低能耗,改善环境质量,为广大人民群众共享蓝天白云做出积极贡献。新时代、新使命、新征程。公司将继续以党中央和监管部门的部署要求为指针,以人民为中心,以5000亿保费平台为新起点,深刻领会新时代赋予中国人寿的新使命,坚守保险保障本源,加快发展、转型升级、防控风险,推进中国人寿走上高质量发展之路。(郭守仁)

# 中国人寿与中国工商银行 签署全面战略合作协议



近日,中国人寿与中国工商银行在北京举行全面合作协议签约仪式。签约仪式前,双方进行了友好深入的会谈。中国人寿集团杨明生董事长介绍了中国人寿近年来的发展情况,回顾了中国人寿与工商银行的合作成果,感谢工商银行一直以来对中国人寿事业的大力支持,围绕落实党的十九大会议精神,着重强调中国人寿与工商银行是同根同脉、同质同类,均是各自领域的领军机构,在行业地位、愿景使命、社会责任等诸多方面有着天然的相似性,在资金特性和服务功能上又有着很强的互补性,双方在服务实体经济、“一带一路”建设、“走出去”战略等方面具备良好的合作基础、共同的合作诉求和可期的合作成效。中国工商银行易会满董事长介绍了工商银行的发展情况,对中国人寿近年来取得的发展成果表示赞赏,感谢中国人寿多年来对工商银行的支持与帮助。易会满董事长认为,中国人寿和工商银行的战略合作是合作共赢的楷模,双方长期以来在代销、存款、托管、结算、投融资等业务方面保持着密切合作关系,双方合作具有天然的互补性、战略性、协同性、系统性的特点,希望双方发挥各自优势,在过去良好的合作基础上进一步扩大合作领域,强强联合,深化合作成效,推动全面战略合作再上新台阶。双方一致同意,在银保业务、存款业务、托管业务、资管业务、海外业务、数字化平台、共享客户资源等领域深化合作成效,并提出了全面合作的具体思路。(郭守仁)

# 科学选择保险 健全风险保障

不知不觉间,保险已经慢慢走进千家万户,人们已学会用保险将生活风险降到最低。但是,面对层出不穷的保险产品,你会买哪种保险呢?你家的保险买对了吗?

**重理财还是重保障**  
多年来,保险业有句耳熟能详的名言:“保险是唯一的经济工具,能够保证在未来一个不可知的日子,有一笔可知的钱。”

如何投资这笔保障未来的钱,普通消费者在选择面前可能会犯了难:“想买储蓄型保险,保障又保值,但价格有点高。消费型保险倒是便宜,但如果保期内没有发生事故,感觉这钱就像打了水漂。”

两类保险各有优劣。对此,有业内专家认为,保险的主要功能是为社会公众提供风险保障,消费者花一笔小钱来保障可能发生的大风险。因此,在选择保险产品时,消费者不应该过分被“是否返还”“收益高低”这些条件束缚,首要看重的应该是保障责任是否全面、保额是否足够覆盖风险、保障期限长短等保障功能。只有足够的保障才能帮助应对未来的风险,也才是购买保险的意义所在。

总的来说,购买保险,适合的才是最好的。对于投资理财意愿强烈、家庭收入稳定的人来说,储蓄型保险是一项不错的投资。但对于刚步入社会、经济基础还很薄弱的年轻人来说,低保费、高保额的消费类保险则是更理智的选择。

**重复保险 能重复理赔吗**  
买不买商业保险?有人则唯恐一份保险不够,重复保险,并增加保额,以防万一真的出险,能拿到多份赔偿。

专家表示,买保险好,但也不是越多越好。因为,有些保险不重复理赔。《保险法》明确,重复保险的各保险人赔偿保险金的总和不得超过保险价值,除合同另有约定外,各保险人按照其保险金额与保险金额总和的比例承担赔偿保险金的责任。一般来说,意外伤害险、定额给付型的重疾险以及定期寿险之类的给付型人身险产品,是可以选购多份的,投保人出险后,也不会受到保险份数的影响。

响。有些财产险以及费用报销型的医疗险,则是不可重复理赔的,没有重复购买的意义。比如财产险,按照一般规定,保险公司按照财产的实际价值和损失程度确定赔偿金额,损失多少赔多少,保险金额的总和不能超过保险价值。因此,重复超额购买是不必要的浪费。

与有人热衷重复保险相反,有消费者则希望通过购买一种产品解决多个问题。比如,购买了重疾险,既希望其能报销重疾医疗费用,也希望保障意外事故,还希望能起到寿险作用等。实际上,真正万能的产品并不存在。消费者需要根据自己对保险产品的需求,合理规划购买的保险品种和保险额度。

**网上买保险 是否存在风险**  
近年来,随着网络技术的发展,互联网已经成为消费者购买保险的重要途径之一。区别于传统的保险形式,互联网保险主要是保险公司或保险中介公司通过网站、手机客户端、微信公众号等销售平台开展业务,能实现从购买到理赔的全方位线上操作。

除了比较传统的电商类保险、旅行类保险、车险、意外险、健康险外,目前比较受欢迎的互联网保险险种是一些场景创新类产品,如航班延误险、退货运费险等。这些场景类保险产品并不高,便宜的仅需几元,多的百十元,而且购买方便,微信、支付宝随时随地都可以购买。因为投保便捷、性价比高、能满足个性化需求,所以互联网保险越来越受年轻消费者的喜爱。

然而,在给消费者带来便利的同时,互联网保险也存在一些风险隐患。比如,个别产品就存在宣传内容不规范、保险责任认定不清等问题,容易造成消费者误解,引发理赔金额争议、理赔方式纠纷等。甚至,还有一些不法分子利用互联网平台虚构保险产品或保险项目,借“伪保险”之名非法集资,或夸大保险收益,引诱消费者出资,骗取消费者资金。

因此,消费者在互联网平台购买保险时,需要多加谨慎,仔细阅读保险合同,了解保障责任、责任免除、保险利益及领取方式等具体细则,不要盲目相信高收益宣传,在网上投保之前,可通过登录官方网站或前往保险公司柜面等方式核验所购保单的真实性。(宗合修)

# 中国人寿济宁分公司邀您参与 “指尖上的礼遇”国寿客户节抽奖活动

为打造国寿线上服务新平台,持续优化客户服务体验,进一步推广普及国寿e宝、e店等新应用,推动客户服务转型升级,值2018中国人寿客户节到来之际,中国人寿济宁分公司于5月16日起面向新老客户特别推出“指尖上的礼遇”大型抽奖活动,让客户在享受便捷科技服务中赢得精美好礼。

据了解,本次客户抽奖活动礼品多样,凡在5月16日至6月30日期间注册开通国寿e宝并绑定销售服务人员,或线上购买e店短险的济宁国寿客户,均可参与抽奖活动。

本次抽奖设置一等奖2名,奖品为华为旗舰手机P20pro;二等奖3名,奖品为米家扫地机器人;三等奖10名,奖品为“乐心智能手环+健康体检秤”;四等奖60名,奖品为精美双层玻璃水杯。

活动抽奖采取线下邀请客户现场通过抽奖软件进行抽奖的方式,分为三个时段进行,6月1日抽出二等奖1名、三等奖4名、四等奖20名;6月18日和6月30日分别抽出一等奖1名、二等奖1名、三等奖3名、四等奖20名。抽奖结果将及时在山东国寿微信服务号公布,奖品由中奖客户的销售服务人员送达至客户手中。

## 链接:国寿e宝、国寿e店简介

国寿e店、国寿e宝两大平台是中国人寿新一代科技信息系统建设的核心产品,按照“连接+社

交”的方法,“平台+内容”的布局,前端驱后端的方式进行构建,聚合了销售、服务、运营、产品、财务、风控等众多业务管理能力。

国寿e店、国寿e宝平台以销售人员为基石,把销售服务转到线上,把系统内外资源聚集到互联网平台上,将客户、销售人员、公司紧密连接起来。

通过国寿e宝,客户足不出户即可享受“指尖上的保单服务”。以往需要客户亲临柜办理的满期给付、年金领取等常用服务项目,客户都可以在手机上自助办理,还可以通过国寿e宝自助购买交通意外险,自己选择保险期间、保险责任、保险金额。

围绕“查、改、领、交”,中国人寿甄选客户最欢迎且业务交互频繁的项目搬到网上,当前国寿e宝APP、微信、网页渠道能够向客户提供服务的项目清单已达26项,包括保单查询(如红利查询)、保单变更(如银行账号变更)、保单借款、“三金”领款(满期金、生存金与红利领取)、交费服务、理赔服务等,占保全服务项目业务量的90%,保单服务实现全渠道全景应用,满足绝大多数客户的业务诉求。

通过国寿e店,可有效帮助销售人员线上服务、销售,销售管理者也告别了线下管理方式,使用国寿e店的制度经营等功能,队伍经营尽在掌中,让销售线上化、服务随时化、管理高效化。(怀涛)

# 首部聚焦汶川地震孤儿成长纪录片《川流不息》献映

5月8日下午,国内首部聚焦“5·12”汶川地震孤儿成长历程的纪录电影《川流不息》在全国政协礼堂隆重举行首映典礼。继北京首映后,5月12日下午,该片登录济宁万达影城,中国人寿济宁分公司组织公司员工、销售精英、部分VIP客户及国寿财险济宁公司代表,并邀请济宁部分新闻媒体代表参与观影。

据了解,该纪录电影由中国人寿与北京焦波光影文化公司联合制作推出,通过长达十年的跟踪拍摄,记录了以六位孩子为代表的汶川地震孤儿成长历程,充分展现了他们在社会各界关爱下渡过艰难时刻、于废墟中重建希望的感人故事。

## 《川流不息》跨越十年传递爱心

2008年“5·12”汶川地震发生后,中国人寿第一时间捐款1600万元支援抗震救灾,并在震后第二天宣布开始全面助养地震孤儿,直至他们年满18岁,而其中最小的孤儿当时仅三个月大。随后,中国人寿前瞻性地决定资助国内著名摄影家、导演焦波长期持续拍摄记录地震孤儿们灾后“重生”的历程,以向全社会展示公益的力量和唤起共鸣、传递爱心,这才有机会在汶川地震十周年之际为公众奉上这部跨度长达十年的珍贵纪录电影——《川流不息》。据介绍,影片中的“川”暗喻着四川、汶川、北川,更有水流、河流之意,“川流不息”寓意了“涓滴爱意,百川归海”,代表了大爱的蓬勃汇聚和生生不息,希望在中国人寿以及全国各界的大爱呵护之下,作为祖国的未来,孩子们能够勇敢前行。

中国人寿集团总裁袁长清表示,只有富有爱心的财富才是真正有意义的财富,只有积极承担社会责任的企业才是最有竞争力和生命力的企业。在这样的理念指导下,2008年以来,中国人寿已助养因重大自然灾害失去双亲的孩子共计1111名。

## 由助养到助学公益接力

影像纪录告一段落,但中国人寿的爱心援助并不止于此。在当天首映礼上,广发银行行长刘家德宣布了因灾致孤助学公益计划,将对地震孤儿的关爱由“助养”扩大到“助学”,以帮助他们完成教育、实现更高的人生理想。助学计划由广发希望慈善基金实施,将覆盖因灾致孤孩子从小学到大学的全部学业阶段,这就与中国人寿慈善基金会的助养行动接力,形成了中国人寿“双助”项目,在更高、更广的层面上持续关心孩子们的身心健康和成长发展。

北京首映活动现场,本片导演海波和片中多位小主人公现身与大家交流,焦老师介绍了孩子们的成长情况,并一同分享了影片拍摄中的心路历程,他感慨到,正是因为从这些孩子们身上感受到的成长和希望,以及中国人寿和社会各界的长期支持,才激励着他坚持下来最终完成这部作品。

中国人寿全球形象代言人姚明先生也亲临北京首映礼现场,并登台参与互动,专门为孩子们送上他亲笔签名的篮球。他表示,“时间是最好的试金石”,中国人寿和社会各界对孩子的关爱,不光让他们看到了社会光明的一面,更让大家了解到“陪伴才是最好的慈善”。作为与中国人寿一同走过11年岁月的爱心人士,姚明几乎参加了中国人寿历年举办的所有地震孤儿爱心夏令营活动,在与孩子们的朝夕相处过程中,也与大家建立了深厚的感情。

人生理想。助学计划由广发希望慈善基金实施,将覆盖因灾致孤孩子从小学到大学的全部学业阶段,这就与中国人寿慈善基金会的助养行动接力,形成了中国人寿“双助”项目,在更高、更广的层面上持续关心孩子们的身心健康和成长发展。

北京首映活动现场,本片导演海波和片中多位小主人公现身与大家交流,焦老师介绍了孩子们的成长情况,并一同分享了影片拍摄中的心路历程,他感慨到,正是因为从这些孩子们身上感受到的成长和希望,以及中国人寿和社会各界的长期支持,才激励着他坚持下来最终完成这部作品。

中国人寿全球形象代言人姚明先生也亲临北京首映礼现场,并登台参与互动,专门为孩子们送上他亲笔签名的篮球。他表示,“时间是最好的试金石”,中国人寿和社会各界对孩子的关爱,不光让他们看到了社会光明的一面,更让大家了解到“陪伴才是最好的慈善”。作为与中国人寿一同走过11年岁月的爱心人士,姚明几乎参加了中国人寿历年举办的所有地震孤儿爱心夏令营活动,在与孩子们的朝夕相处过程中,也与大家建立了深厚的感情。

中国人寿全球形象代言人姚明先生也亲临北京首映礼现场,并登台参与互动,专门为孩子们送上他亲笔签名的篮球。他表示,“时间是最好的试金石”,中国人寿和社会各界对孩子的关爱,不光让他们看到了社会光明的一面,更让大家了解到“陪伴才是最好的慈善”。作为与中国人寿一同走过11年岁月的爱心人士,姚明几乎参加了中国人寿历年举办的所有地震孤儿爱心夏令营活动,在与孩子们的朝夕相处过程中,也与大家建立了深厚的感情。

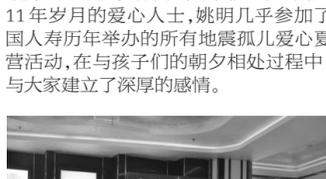


《川流不息》首映礼现场

北京首映活动现场,本片导演海波和片中多位小主人公现身与大家交流,焦老师介绍了孩子们的成长情况,并一同分享了影片拍摄中的心路历程,他感慨到,正是因为从这些孩子们身上感受到的成长和希望,以及中国人寿和社会各界的长期支持,才激励着他坚持下来最终完成这部作品。

中国人寿全球形象代言人姚明先生也亲临北京首映礼现场,并登台参与互动,专门为孩子们送上他亲笔签名的篮球。他表示,“时间是最好的试金石”,中国人寿和社会各界对孩子的关爱,不光让他们看到了社会光明的一面,更让大家了解到“陪伴才是最好的慈善”。作为与中国人寿一同走过11年岁月的爱心人士,姚明几乎参加了中国人寿历年举办的所有地震孤儿爱心夏令营活动,在与孩子们的朝夕相处过程中,也与大家建立了深厚的感情。

中国人寿全球形象代言人姚明先生也亲临北京首映礼现场,并登台参与互动,专门为孩子们送上他亲笔签名的篮球。他表示,“时间是最好的试金石”,中国人寿和社会各界对孩子的关爱,不光让他们看到了社会光明的一面,更让大家了解到“陪伴才是最好的慈善”。作为与中国人寿一同走过11年岁月的爱心人士,姚明几乎参加了中国人寿历年举办的所有地震孤儿爱心夏令营活动,在与孩子们的朝夕相处过程中,也与大家建立了深厚的感情。



《川流不息》首映礼现场

## 金融央企全面践行社会责任

地震相关援助项目仅仅是中国人寿广泛承担社会责任的一个缩影。北京首映活动现场同步发布的《中国人寿2017年度企业社会责任报告》显示,作为国家大型骨干金融保险企业,截至2017年底,中国人寿通过责任险为社会提供风险保障14万亿元,为安全生产领域累计提供风险保障近2300亿元,累计为9267万户农户提供风险保障7437亿元,其中累计支付赔款金额总计29.9亿元。在服务国家实体经济方面,中国人寿直接投资实体经济近7000亿元,投资基础设施建设超过3500亿元,投资“一带一路”建设约700亿元;在认真贯彻中央扶贫工作精神,积极承担主体责任方面,中国人寿累计完成980个专项扶贫项目,投入资金9440余万元,助力龙州县成为广西首个脱贫摘帽的国家定点贫困县;中国人寿慈善基金会累计对外捐赠超过3.2亿元,广发希望慈善基金会累计捐款6000万元。(宗合修)

# ◆理赔之窗

# 中国人寿济宁分公司快速赔付 16万元康宁重疾保险金

被保险人林某,家住汶上县,于2000年、2005年先后投保了中国人寿《康宁定期保险》、《康宁终身保险》,后又于2015年和2016年投保了《国寿康宁终身重大疾病保险(2012版)》。

2018年4月,被保险人林某在体检时查出甲状腺肿物,在上级医院检查确诊为甲状腺癌。在核实被保险人出险情况属实后,公司第一时间将16万元重大疾病保险金转入被保险人账户。

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,及时高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)

