

服务大局 守护美好 中国人寿主动担当作为

2020年是全面建成小康社会和“十三五”规划的收官之年，是实现第一个百年奋斗目标的关键之年，也是脱贫攻坚战的决胜之年。在“重振国寿”战略攻坚突破、结出硕果的奋斗征程中，中国人寿以实际行动践行金融央企责任和担当，积极服务国家发展大局，用心守护人民美好生活。

坚守初心使命 助力民生发展

作为国有大型金融保险集团，中国人寿坚持保险回归本源，发挥“减震器”作用，为服务经济社会发展和保障国计民生，提供了全方位、高质量的保险保障和金融服务。

2019年，中国人寿累计为全社会提供风险保障超390万亿元，年内共支付各类赔付款超过2300亿元。大力发展长期储蓄型和风险保障型业务，与民生福祉密切相关的小额保险、老龄保险、农业保险、安全生产责任险、环境责任保险等业务保持快速增长。有效服务健康中国战略，承办大病保险覆盖近4亿人，为1300多万人提供长期护理保险，项目承保率保持行业领先，为3800万人提供社保补充医疗保险保障，持续承办600多个医保经办项目，覆盖1亿多人。

与此同时，中国人寿还充分发挥农业保险服务“三农”不可或缺的作用，截至2020年1季度，历年累计为7830万户次农户提供21005亿元农险风险保障。目前在售的1500余个农险产品，覆盖种植、养殖、森林、农房、农机具等多领域，保险责任包括自然灾害、意外事故、病虫害鼠害/疫病疫病、价格风险等，为农户提供全方位的风险保障，为现代化农业生产保驾护航。

面对突如其来的疫情，中国人寿充分发挥主业优势，第一时间向一线医护人员捐赠保险保障，并兼顾民警、志愿者和新闻记者等抗疫人员，全面扩展34款长期重大疾病保险产品保险责任，创新开展中小企业复工复产

防疫综合保险，依托科技赋能，优化理赔流程，提升服务水平，向社会宣布理赔、承保、保全7×24小时服务，实现“不跑腿”完成业务办理，“不见面”满足服务需求，客户从申请赔付到理赔支付当日完成。同时，通过公司大健康平台，为社会公众提供4万余名公立医院专家在线图文咨询服务，150位心理咨询专家免费提供心理咨询服务，并向大众宣传防疫知识和健康资讯。

截至4月25日，共完成新冠肺炎疫情相关赔付515例，给付总金额超3900万元，提供各类理赔服务超420万件。累计向全国疫情防控一线捐款捐物总额超7300万元，无偿捐赠保险保障总额达12278亿元(不含互联网捐赠)。

在各类重大自然灾害发生和出现突发事件的危难时刻，中国人寿也总是第一时间赶赴现场，提供高效、快捷、贴心服务，助力企业及受灾群众恢复生产生活，有效发挥损失补偿和灾害救助功能，真正体现扶危、济困、安民的保险本色。

推动区域协调发展 迸发新活力

长期以来，中国人寿把服务国家区域协调发展战略，作为学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想的重要内容，强化责任担当，积极开拓创新，充分发挥保险、投资、银行综合金融优势，2019年服务实体经济投资金额超8800亿元，在“助推”区域协调发展过程中展现了更大作为。

在服务京津冀协同发展方面，中国人寿积极支持中关村生命科学园、怀柔科学城发展；发起设立雄安的第一支基金——白洋淀生态环保基金，担任雄安首期政府债发行独家财务顾问并成为最大投资人；出资120亿元设立国寿北控水务基金；成立中国人寿雄安金融发展中心。

在服务粤港澳大湾区建设方面，中国人寿集团成员单位广发银行在大湾区的十家分

行人民币贷款余额3400多亿元，在澳门首创工程融资领域的无追索权保理业务，单笔工程保函金额47.5亿澳门币；向广州基金、广州开发区基金出资170亿元，国寿越秀信托计划67亿元。

在服务长江经济带发展方面，中国人寿出资200亿元入股中石化川气东送项目，该项目是连接长江经济带沿线唯一的天然气长输管线，惠及亿万城乡居民。

在服务“一带一路”建设方面，中国人寿深耕中国香港、中国澳门市场，近年来又设立新加坡公司，收购成立立印尼公司，投资中东欧基金，成立伦敦办事处，为“一带一路”走出来的中资企业保驾护航；开发“国寿一带一路”专属产品，为千人援非医疗团队提供保险保障；为港珠澳大桥、中俄东线天然气管道工程等“一带一路”海外项目等提供风险保障超100亿元；广发银行荣膺财政部在澳门发行人民币国债的联席牵头行和簿记行，担任零售发行配售银行，实现“一带一路”沿线国家及地区结算服务全覆盖，全年累计贸易结算量超800亿美元。此外，还注重凸显保险功能属性，为港珠澳大桥、中俄东线天然气管道工程等重大项目、“一带一路”海外项目等提供风险保障。

主动担当作为 护航“三大攻坚战”

作为负责任的金融央企，中国人寿充分发挥保险扶贫的优势，通过创新党建扶贫、金融扶贫、产业扶贫、消费扶贫、教育扶贫、体育扶贫等多种方式，始终奋力拼搏在脱贫攻坚主战场。自2013年以来，中国人寿全面带动广西龙州、天等和湖北鄖西、丹江口四个对口帮扶的贫困县市脱贫摘帽。通过结对帮扶共同努力，龙州县、丹江口市已正式脱贫摘帽，天等县、鄖西县正在交全面完成脱贫攻坚任务答卷，迎接国家验收。

截至2019年底，中国人寿各级分支机构

还向全国1158个扶贫帮扶点，累计派出2200余名扶贫工作人员，累计支出精准扶贫资金超52亿元，为近2500万贫困户提供保险保障达3.6万亿元，共实施帮扶项目1400余个，为各地脱贫攻坚贡献了积极力量。疫情防控期间，也正值脱贫攻坚全面收官关键时期，中国人寿上下以“绝不掉链子”的干劲统筹“战疫”和“战贫”，全系统共有1570名扶贫工作人员坚守防疫一线，许多人从大年初一开始就坚守在岗位，由“扶贫先锋”变成“战疫尖兵”。

在污染防治方面，中国人寿通过完善绿色投资管理体系、推动绿色金融项目的方式，支持生态环保发展，助力打赢污染防治攻坚战。2019年，中国人寿新增绿色投资签约规模164亿元，绿色信贷余额207亿元，提供环境风险保障21.7亿元。特别是领投青海黄河上游水电开发项目，成为青海黄河水电第二大股东，这是当年央企混改引入战略投资者的第一大项目、国内能源电力领域的最大股权融资项目。中国人寿资产管理公司率先加入联合国支持的负责任投资原则组织，成为中国第一家签署该原则并践行ESG投资理念的保险资管公司。与此同时，中国人寿还将低碳理念融入日常运营和业务发展，体现建设美丽中国的责任与担当，截至2019年底，共有5500余万件保全业务实现线上自助办理，节约近450吨纸。

在防范化解重大风险方面，中国人寿在积极防范化解重大风险方面也积极作为。一方面深入开展风险排查整治，推进风险、内控、合规三大体系建设；另一方面通过信息化手段提升风险管理水平，中国人寿寿险公司反洗钱智能应用全国上线，广发银行建设终端管控一体化平台、零售业务实时风控平台，中国人寿资产管理公司利用“智能信用监测”系统梳理排查信用风险。

(郭守仁)

中国人寿济宁分公司被评为“2019年度支持济宁发展优秀服务机构”

近日，中国人寿济宁分公司凭借多年来服务当地经济社会发展所做工作，被济宁市委市政府评为“2019年度支持济宁发展优秀服务机构”，这是公司继2019年获评“济宁市民营经济优秀服务机构”之后，再次荣获地市级政府荣誉嘉奖。

此次荣获“2019年度支持济宁发展优秀服务机构”，是对公司多年来服务支持济

宁地方经济社会发展工作的肯定，中国人寿济宁分公司将以此为契机，再接再厉，更加积极主动作为，强化责任担当和服务意识，依托自身专业优势，发挥保险独特功用，努力为全市城乡居民提供更加健全、完善的保险保障服务，为促进全市经济社会发展、支持保障民营经济发展贡献力量。

(郑勇)

中国人寿入选福布斯2020年全球上市公司2000强 排名跃居至37位

5月13日,《福布斯》杂志发布2020年“全球上市公司2000强”排行榜(Fortbes Global 2000),中国共有367家企业上榜(包括中国

内地、中国香港和中国台湾),中国人寿排名37位,较2019年提升68位,在入选266家中国内地企业中排名提升最大。

(郭守仁)

中国人寿慈善基金会荣膺第九届中国公益节“年度扶贫典范奖”

近期,第九届中国公益节在北京闭幕,经过提名推荐和评委会专家审议,中国人寿慈善基金会凭借在扶贫公益事业上的创新实践、杰出表现和良好的公众综合评价,被授予“2019年度扶贫典范奖”。

2019年,中国人寿慈善基金会携手姚基金,探索公益慈善、精准扶贫与体育文化传播相融合的创新实践,启动实施了“中国人寿百校体育扶贫计划”,将对口帮扶的广西天等、龙州、湖北鄖西、丹江口四个贫困县作为试点,通过捐赠篮球装备、选派志愿者支教、开展专业篮球集训以及现场观战篮球世界杯等方式,让贫困地区乡村学校的孩子们有机会参与体育运动,通过积极探索扶贫与扶智相结合,不断提升贫困贫困人口的内生发展动力。项目帮助四

个定点扶贫县187所乡村学校改善体育教育缺失的状况,累计受益师生达18.7万人次。未来,“体育扶贫”还将进一步扩大,逐步覆盖包括“三区三州”在内的中国广大乡村和深度贫困地区。

为更专业、更可持续地开展慈善公益事业,积极履行企业的社会责任,中国人寿早在2007年就发起设立了中国人寿慈善基金会,这也是国内金融业首家在民政部登记注册的非公募基金会。成立至今,中国人寿慈善基金会先后开展了一大批注重长远的慈善、公益和扶贫项目,取得了良好的社会效益并得到广泛认同,并曾荣获我国慈善领域最高政府奖项——“中华慈善奖”。截至2019年底,中国人寿慈善基金会已累计对外捐赠超过4亿元人民币。

(宗合修)

促发展 惠民生 中国人寿济宁分公司在行动

作为中管央企在济宁设立的地市级分支机构,中国人寿济宁市分公司下辖17个经营单位,149个服务网点遍布全市城乡各地。目前,公司总资产突破131亿元,年保费收入超过32亿元,年缴税收入达5000万元,管理有效保单超过491万件,累计服务客户超过1225万人次,为保户提供的年度风险保障超过4300亿元,累计赔偿给付各类保险金超过124亿元,保险市场占有率始终稳居全市寿险业首位。

多年来,公司始终牢记“姓党、姓社”政治使命,坚持把服从、服务于地方经济社会发展做为推动改革的根本动力,积极承担行业和社会责任,在完善社会保障体系、辅助社会管理、服务社会民生、助力经济发展、为政府分担解忧等方面积极作为,启动并推进实施了多个卓有成效的政保合作项目,配合教育、公安、社保、民政等十几个政府部门,在众多领域联合开展保障民生和促进社会安定的服务工作,较好地发挥了保险经济“助推器”和社会“稳定器”的作用。公司被授予“保险业先进单位”、“重点服务企业”、“省三八红旗集体”、“省级文明单位”、山东省“守合同重信用企业”、“济宁市五一劳动奖状”、“全市民营企业优秀服务机构”、“支持济宁经济社会发展优秀服务机构”等多项荣誉称号,市公司客服柜面被评为“全国巾帼文明岗”称号。

服务实体经济 助力供给侧改革

公司持续加大服务力度,主动发挥保险金融通作用,有效开展保单借款服务,为广大客户和小微企业提供了便捷的经营生产和应急资金支持,累计向全市广大客户及小微企业发放保单借款46亿元,为金融融资23.43亿元。公司积极与总公司沟通对接,与广发银行联合推动“中国人寿——兖州煤业债券投资计划”落地实施,90亿元资金现全部划转兖州煤业并投入使用,成为保险业在山东省境内直接投向实体经济、资金规模最大的投资项目,为保险业助力企业发展提供了成功范本。公司与市旅游局、广发银行济宁分行联合推进实施“旅游安康工程”,为全市旅游人员、景区游客及从业人员提供风险保障,为推动我市旅游产业发展提供全方位支持。

助力脱贫攻坚 帮扶困难群众

公司与济宁市扶贫办签署全面合作与扶贫小额保险协议,联合启动助推精准脱贫活动,累计承保建档立卡贫困人口35万余人次,承担保险保障金额630亿余元,累计赔付3万余件,共计赔付3990余万元,得到了市县两级政府、职能部门、社会各界和帮扶群众的良好好评,产生了较好的社会影响。支持配合全市“美丽乡村”建设,公司向“牵手扶贫 共创清洁”项目捐款10万元,助力乡村振兴。

兴。积极响应贯彻省扶贫办、市委市政府“帮扶困难群众、助力精准扶贫”工作精神为济宁贫困群众购买捐赠扶贫物资,并免费赠送总保额4.6亿元意外伤害医疗保险保障,在系统内组织开展了“扶贫济困献爱心”帮扶捐赠活动,为解决困难群众冬季生活难题积极助力。

创新工作方法 健全医疗保障

公司与济宁全辖65家市属重点医院合作开展“商保理赔直付项目”,实现“基本医疗、大病保险、商业保险”三险客户在医院的一体化理赔即时直付,上线以来累计服务客户9007人次,赔付1180.45万元。与济宁市人民医院、济宁医学院附属医院、济宁老年血管病医院密切合作,先后多次组织专家下乡开展爱心义诊活动,以实际行动助力精准医疗扶贫。自公司与市社保联合启动实施“补充医疗保险项目”以来,累计承保36万余人次,承担风险保障145亿元,国家人社部、省人社厅对我市补充医疗保险工作进行了专题调研,并对创新成果给与了充分肯定。2017年起公司承办全市职工省级统筹大病保险,充分发挥服务网络、医学人才、信息系统、精算分析等优势,积极配合市人社局、医疗系统,扎实做好职工省级统筹大病保险对接实施工作,为全市职工提供方便、快捷、高效的保险保障服务。持续推进高新区新农合服务管理工作,累计为参合农民提

供门诊结报补偿服务25.6万人次,门诊结报厘算补偿金额5200万元;提供住院结报补偿服务15.5万人次,住院结报厘算补偿金额4.01亿元,无一次有效投诉。

实施安康系统工程 关注保障弱势群体

公司与市卫健委联合推广实施的“银龄安康工程”顺利推进,现已累计为全市400余万人次老年人提供风险保障,累计支付意外伤害保险金8479万元。与妇联签署“全面合作框架协议”,携手推进“女性安康工程”,累计为济宁数十万名妇女提供了专项重大疾病保险保障,有效解除了广大妇女群体因特殊疾病造成的实际困难和后顾之忧,有效减少了参保妇女因病致贫、返贫情况的发生。积极深化提升计生家庭保障水平和抵御风险能力,每年为30万多计生家庭提供了专项保险保障。与各级教育部门密切合作,年均为学生理赔各类意外伤害、医疗保险金超过2000余万元。积极配合市委组织部,健全大学生村官保险保障工作,承保全市大学生保险保障。为全市现役军人、武警、公安干警、军队医疗机构人员提供属地人身安全保障服务。配合安监部门推进建筑工程安全保障工作,为全市建筑人员和特殊高危工作人员提供意外伤害风险保障。创新推出病员安康、交通协管员、环卫工人险等保障项目,健全完善特殊人群保险保障。

(郑勇)

中国人寿公布2019年十大理赔案例

近年来,中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿”)始终秉持“诚实守信 客户至上”的服务理念,持续加大科技创新力度,不断优化理赔全流程智能服务,全力为客户提供更加快捷、温暖的理赔服务体验,托起一个个家庭的希望。

2019年,中国人寿共处理赔案超过1800万件。其中前十大理赔案件最高赔付金额接近1200万元,件均赔付金额760.8万元。

案例一:客户W女士,与丈夫一起经营公司,经济富足,家庭和睦。2001年至2016年,W女士先后投保国寿康宁定期保险、国寿鑫如意年金保险(白金版)等多份保险。2019年10月,W女士不幸因意外高坠导致身故。中国人寿接到客户家属理赔申请后,立即核实处理,及时向客户家人给付保险金1179万元。

【启示】我们无法预测意外和明天哪一个会先到来,选择保险虽然避免不了风险,但至少可以在不幸降临时,能通过保险得到必要的帮助和扶持,延续对家庭的呵护。

案例二:客户Y女士,一位私营企业经理。2008年至2016年,Y女士先后投保了国寿康宁终身保险(2007修订版)、国寿福禄双喜两全保险(分红型)、国寿福禄鑫尊两全保险(分红型)、国寿福满一生两全保险(分红型)、国寿防癌疾病保险和国寿附加防癌两全保险、国寿瑞鑫两全保险(分红型)(典藏版)和国寿附加瑞鑫提前给付重大疾病保险(典藏版)等多份保险。2019年8月,Y女士因心脏骤停身故。中国人寿接到客户家属理赔申请后,立即核实处理,及时向客户家人给付保险金1176万元。

【启示】生活不是永远充满阳光,当风雨来临时,保险或许不能马上驱散阴霾,但却能够为这个家及时撑起一把伞,陪伴家人迎接风雨后绚丽的彩虹。

案例三:客户T女士,企业经理,一名成功的职业女性。1997年至2015年期间,T女士先后投保了国寿99鸿福终身保险、国寿康宁终身保险、国寿千禧理财两全保险(分红型)等多份保险。2019年2月,T女士因胃癌身故。中国人寿接到客户家属理赔申请后,立即核实处理,及时向客户家人给付保险金997万元。

【启示】当今社会竞争激烈,癌症对人类的威胁也日益突出,及早发现,及时治疗是关键。保险无法改变疾病的到来,但可以为疾病发生后的生活提供有力保障,帮助家庭共克难关。

案例四:客户C先生,是一位成功的民营企业企业家,也是家庭的经济支柱。2007年至2014年,C先生先后投保国寿康宁终身保险、国寿安享一生两全保险(分红型)、国寿福禄鑫尊两全保险(分红型)等多份保险。2019年10月,C先生突发肝功能衰竭离世。中国人寿接到客户家属理赔申请后,立即核实处理,及时向客户家人给付保险金957万元。

【启示】当家庭失去经济支柱时,保险保障将爱留给了家人,一张张保单就是对家人一份份爱的延续。

案例五:客户M先生,是一位民营企业企业家,2016年6月,投保了国寿鑫福一生两全保险(分红型)及国寿鑫账户两全保险(万能型)(尊享版),使自己获得养老、身故等保障。2019年11月,M先生因癌症身故。中国人寿接到客户家属理赔申请后,立即核实处理,及时向客户家人给付保险金690万元。

【启示】天有不测风云,当噩运猝不及防降临时,保险能够为家人带来经济支持和一份慰藉。

案例六:客户Y女士,1998年3月至2012年12月先后投保了国寿99鸿福终身保险(97版)、国寿康宁终身保险、国寿金彩明天两全保险(B款)(分红型)等多份保险。2019年10月,Y女士因胃癌在家中身故。接到家属理赔申请后,中国人寿积极开展理赔服务,快速向客户家人给付保险金536万元。

【启示】目前,胃癌已成为发病率、死亡率都居高不下的重大疾病之一。我们感慨于疾病的不期而至,也庆幸还有保险能给生活披上一件防护衣,撑起一把保护伞。

案例七:客户L先生,当地知名私营企业家,具有较强的保险及理财观念,在2010年至2017年间,先后投保国寿福满一生两全保险(分红型)、国寿福禄满堂养老年金保险(分红型)、国寿鑫账户两全保险(万能型)(钻石版)、国寿瑞盈两全保险(万能型)等多份保险。2019年7月,L先生突发心梗经抢救无效身故。中国人寿接到客户家人理赔申请后,立即核实处理,及时给付保险金524万元。

【启示】有关医学资料显示,心血管疾病是当今世界上威胁人类最严重的疾病之一。L先生作为成功人士,不仅体现在工作事业上,更体现在他对家人生活的稳健规划上,通过保险转移风险,正是L先生的保险规划为他家人未来的生活提供了坚实保障。

案例八:客户L先生,是一位非常有保险意识的人。2010年,L先生投保国寿鸿泰两全保险(2003版分红型)。2013年4月,L先生因病身故。2019年客户家属偶然发现被保险人购买的保险并向中国人寿申请理赔。接到理赔申请后,中国人寿立即核实处理,及时向客户家人给付身故保险金522万元。

【启示】足额的身故保障,可以在被保险人不幸离世后给家人足够的保障,让整个家庭不会因为被保险人的离世而面临经济困境,从而维护家庭的稳定。

案例九:客户Z女士,在家里是贤内助,在外是一家企业的负责人,生活美满幸福。1998年至2018年,Z女士先后投保了国寿重大疾病终身保险(97版)、国寿福禄双喜两全保险(分红型)、国寿松鹤养老年金保险(99版)、国寿鑫两全保险(分红型)等多份保险。2019年6月,Z女士不幸因疾病身故。中国人寿接到客户家人理赔申请后,立即核实处理,及时向客户家人给付保险金522万元。

【启示】辛勤工作的同时,更需珍重健康。选择保险转移人生风险,未雨绸缪,居安思危,就能多一份保障,少一分遗憾。

案例十:客户C先生,是一家公司的高管。2010年,C先生投保国寿福禄双喜两全保险(分红型),同时C先生所在单位为其投保国寿绿洲团体定期寿险。2019年1月,C先生因病身故。中国人寿接到客户家属理赔申请后,立即核实处理,及时向客户家人给付身故保险金合计505万元。

【启示】一旦亲人离开,伤心悲恸的伤害还得继续。心灵的伤痕难以抚平,生活中的苦难却可以通过保险来减轻。

(宗合修)

