

中国人寿发布2021年上半年理赔服务报告

赔付件数超940万件 赔付金额超269亿元 全流程智能化理赔超70%

日前,中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿”)发布2021年上半年理赔服务报告(以下简称“报告”)。

近年来,中国人寿始终致力于为广大客户提供有情感、有温度、有速度的保险服务,持续打造“国寿理赔—快捷温暖”的理赔服务品牌。不断探索服务创新,中国人寿将更多科技创新成果应用于保险理赔服务场景,以快速、高效、暖心的实际行动兑现保单承诺,切实优化和提升客户的理赔服务体验。

**赔付件数超940万件
同比增加40%**

报告显示,2021年上半年,中国人寿赔付件数超940万件,同比增加40%,理赔金额超269亿元,平均每天赔付5.1万件,为客户送去超1.4亿元赔款。从赔付件数看,医疗赔付占到了绝大部分,比例为93.9%,身故赔付和重疾赔付分别占到3.5%、2.1%。从理赔金额分布来看,医疗赔付占比最高,达到40.8%;身故赔付占比26%;重疾赔付占比29.6%;伤残赔付占比3.6%。在赔付的案件中,最年长的客户116岁,因意外医疗获得赔付;最年幼的客户出生仅18天,因疾病医疗获得赔付;最高的赔付案件理赔金额达到1925万元。

**全流程智能化理赔超70%
最快理赔秒速到账**

报告显示,2021年上半年,中国人寿全流程智能化处理理赔案件超690万件,占比超70%。公司构建强大理赔引擎,智能理赔迈上新台阶。跨越时空、跨越场景,开创后疫情服务新模式。寿险APP、微信理赔、销售人员e店理赔……多种方式让理赔更简捷。2021年上半年,中国人寿移动理赔服务客户超860万人次,最快理赔案件秒速到账。

**“重疾一日赔”超8万人次
重大突发事件快速响应**

中国人寿持续推进“重疾一日赔”,为申请重大疾病理赔的客户提供一日赔付的极致理赔服务体验。报告显示,2021年上半年,中国人寿为超过8万人次客户提供了一束鲜花、一声问候、一日赔付的“重疾一日赔”服务,赔付金额超35亿元。

想客户之所想,急客户之所急。中国人寿持续推进商保直付,为客户提供入院即报案,出院即结算的直付理赔服务,大大提升客户服务体验。该项服务已覆盖地市209个,服务客户超345万人次,赔付金额超20亿元。

切实提升客户保障权益。中国人寿重磅推出重大疾病“优选”理赔方案。报告显示,2021

年上半年,中国人寿通过优选方案给付保险金435万元。

“疫”不容辞,抗疫有我。自新冠疫情发生以来,中国人寿共赔付相关理赔案件1431件,赔付金额5421万元。2021年上半年,赔付新冠疫情相关赔案12件,赔付金额87万元。

快速响应重大突发事件,及时跟进保险服务,为相关客户提供快捷、温暖的理赔。报告显示,2021年上半年,中国人寿快速响应了包括江苏南通4·30极端天气灾害、甘肃兰新铁路群死事故、湖北十堰燃气爆炸事故、甘肃黄河石林山地马拉松事故、云南大理州漾濞县及青海果洛州玛多县地震等在内的36起重大突发事件,及时为相关客户及家属送去关爱。

未雨绸缪:理赔数据看重疾和意外

从中国人寿2021年上半年理赔数据来看,3类重疾不可忽视,恶性肿瘤、急性心肌梗塞、脑中风后遗症是威胁健康的“三大杀手”。

人到中年,需要更多呵护。报告显示,重疾理赔占比最高的人群主要集中在41至60周岁。理赔案例中,男性在此年龄段患恶性肿瘤的比例高达55%,女性在此年龄段患恶性肿瘤的比例更是高达64%。从五大恶性肿瘤分布看,男性患肺癌的风险最大,占比21%;其次是甲状腺癌和肠癌,占比分别是14%和12%。男性患肝癌和胃癌的比例分别为10%和8%。女

性患甲状腺癌的风险最大,占比29%;其次是乳腺癌和肺癌,占比分别为18%和16%。女性患肠癌和宫颈癌的比例均为5%。儿童罹患的重大疾病比较分散,白血病占比最高,达6.8%,其次是唇癌(2.5%)、甲状腺癌(1.5%)、心脏病(1.3%)和肺癌(1.3%)。

除重大疾病外,报告还梳理了意外险出险最多的前五大因素,即摔伤、动物伤害、机械损伤、车祸和烫伤。其中摔伤的发生比例最高,达68%;其次是动物伤害,达15%;机械损伤、车祸和烫伤的发生比例分别为7%、5%和1%。在发生意外方面,男性的比例大于女性,分别为58%和42%。

根据相关部门对全国各城市儿童进行的调查发现,每年大概有20%至40%的儿童会发生意外事故。儿童意外事故已成为当今社会普遍关注的问题。

报告显示,儿童意外伤害出险的明显的风险因素主要是摔伤和动物伤害,占比分别为44%和23%。其他几项相对明显的风险因素,如烫伤、车祸和机械损伤,占比均为1%。

近年来,中国人寿始终以打造快捷、温暖理赔服务品牌为目标,持续强化科技创新成果运用,用暖心优赔驱散阴霾,让理赔服务有速度,更有温度。中国人寿表示,公司将继续坚持“以客户为中心”的理念,用心守护人民群众和广大客户的幸福感与安全感,用责任和担当满足人民对美好生活的保险保障需求。(郭守仁)

4366.72亿!

中国人寿连续十八年上榜 荣登行业第一



管理、另类投资、健康投资、海外业务等多个领域。

在全国36个省(自治区、直辖市、计划单列市)拥有2万多家分支机构及网点,近200万名员工和销售人员,4000多家客户服务中心,并设有中国香港、中国澳门,及新加坡、印尼、伦敦、纽约等分支机构和代表处,累计为7.36亿客户提供保险保障、财富管理等服务。

2020年,中国人寿集团合并营业收入近1万亿元,合并保费收入超7500亿元,合并总资产突破5万亿元(不含广发银行),合并管理第三方资产1.8万亿元,持续保持历史高位。

近年来,中国人寿在重振国寿战略的引领下,坚持稳中求进工作总基调,坚持高质量发展,扎实推进保险主业价值和规模协调发展,努力提升投资板块贡献,积极做好银行金融服务,有序开展综合化经营、科技化创新、国际化布局,加速推进国际一流金融保险集团建设。

综合经营。秉承“一个客户、一个国寿”理念,健全工作机制,积极拓展业务领域,着力推动跨单位、跨板块的沟通协调、联合拓展和综合服务,不断提升综合金融协同发展的层次和水平,为客户提供一站式综合金融保险服务。

科技创新。深入实施“科技国寿”战略,大力推进移动互联网、人工智能、大数据、云技术等新技术的场景化落地应用。同时,以数字化转型为主轴,大力推进业务与科技融合创新,为公司各项业务发展提供强有力支撑。

国际布局。积极服务国家“一带一路”建设,构建“一体两翼”国际化布局,以香港、澳门为主体,稳步推进保险业务向东南亚等新兴市场延伸,努力探索资管业务向欧美等发达市场拓展,不断发挥伦敦、纽约代表处作用。

截至2021年上半年末,中国人寿集团合并营业收入6381亿元,合并保费收入5182亿元,合并总资产(不含广发银行)达5.5万亿元,管理第三方资产达1.9万亿元,服务实体经济直接投资存量规模近3万亿元。(郭守仁)

6月22日,世界品牌实验室发布2021年“中国500最具价值品牌”排行榜,中国人寿品牌连续第18年上榜,品牌价值达人民币4366.72亿元,较去年增加208.11亿元,在中国金融保险行业中蝉联第一。这是中国人寿品牌连续第十八年入选“中国500最具价值品牌”排行榜。

中国人寿集团成员单位广发银行品牌价值达人民币371.62亿元,较去年增加33亿元,名次较去年上升4位,位列榜单第186位,位居银行榜单第9位。这是广发银行品牌连续第十四年榜上有名,较2008年首次上榜时品牌价值增长近15倍。

关于中国500最具价值品牌

“中国500最具价值品牌”排行榜由诺贝尔经济学奖得主、“欧元之父”、美国哥伦比亚大学教授罗伯特蒙代尔(Robert Mundell)担任主席的世界品牌实验室创立,榜单基于财务分析、消费者行为分析和品牌强度分析而获得,对于评估企业品牌价值变化具有重要的参考意义。

关于中国人寿

中国人寿属国有大型骨干金融保险企业,也是中国资本市场重要的机构投资者。目前,集团下设8家一级子公司、1家全国性股份制商业银行和1所直属院校,业务范围全面涵盖保险、投资、银行三大板块,在全国拥有2万多家分支机构及网点,4000余家客户服务中心,并设有中国香港、中国澳门,及伦敦、纽约等分支机构和代表处,累计为7.36亿客户提供保险保障、财富管理等服务。

截至2020年底,集团合并营业收入近1万亿元,合并保费收入超7500亿元,合并总资产突破5万亿元,持续保持历史高位。(郭守仁)



日新“跃亿”! 中国人寿寿险APP用户量破亿!

近日,中国人寿寿险APP注册用户已跃升至1亿人,标志着中国人寿移动互联“e服务”全面迈入“亿时代”。

作为中国人寿集团核心成员单位,中国人寿寿险公司持续推进服务卓越型企业建设,以客户为中心,借助科技与服务高度融合、协同发展的专业优势,以及公司覆盖客户多、范围广的数据优势,大力践行科技国寿战略,让巨型“大象”在新型互联网平台上翩翩起舞。

**推陈出新
互联网建设持续迭代升级**

自2015年上线首款线上服务APP“e宝账”以来,经过6年的快速发展,中国人寿寿险公司不断创新线上服务模式,打造集APP、官方公众号、小程序三位一体的多元化线上服务矩阵。疫情发生以来,公司应客户之所需,不断加快线上服务建设进程。

目前,中国人寿寿险APP、官方公众号、微信小程序已成为连接1亿用户、160余项服务内容和海量资讯、产品的高速通道。今年5月,APP也将推出全新尊老版,进一步满足老年客户的个性化服务需求。

**化繁为简
线上服务办理畅享通达**

中国人寿寿险公司积极践行“科技国寿”发展战略,依托高度发展的线上服务网络,从客户需求出发,打破传统时间、空间的限制,拓展服务速度的极致,促进服务质效齐升,为客户节省时间,为公司赢得信赖。

移动理赔简捷高效
通过科技赋能移动理赔系统,嵌入OCR技

术、智能问答机器人、智能引导交互上传资料等贴心功能,打破时空限制,实现客户足不出户,动动手指完成理赔申请。2020年,已有超过1300万名国寿客户使用了移动理赔。

线上办理全面覆盖

2020年,在中国人寿寿险APP上新增上线保单复效、客户资料变更等15项保全自助服务,累计上线23项保单自助服务,实现了高频服务项目的全覆盖,目前已支持100%的保单服务线上办理。最新的“空中客服”远程视频服务,使客户足不出户、不见面,仅通过一对一可视化、可交互的服务通道,就能轻松办业务,像拨打视频电话一样便捷。

保单查询一键贯通

公司推出“保单一点通”查询功能,汇聚保单概况、历史记录、应缴费、可领款等11类保单权益查询项目,实现“一键汇保单、一键知权益、一键查转办”,帮助客户“明明白白看保单、清清楚楚享权益、分分秒秒办业务”,在行业保险APP查询服务领域处于领先地位,日均服务超百万人次。

国寿联盟互联互通

公司持续推进“一个客户、一个国寿”落地,打造“国寿联盟”服务矩阵,汇聚中国人寿集团旗下寿险、广发银行、财险、养老险等各类优质服务,为客户提供线上综合金融服务。

2020年,公司累计为客户提供3.2亿次线上服务,目前月度活跃用户已超过800万人。

**科技为先
以创新引领服务不断前行**

中国人寿寿险公司大力践行科技国寿战略,以创新为基石,全力建设“科技驱动型”企

业,充分运用人工智能、大数据、区块链、物联网等前沿科技,推动保险价值链全方位数字化转型,为客户提供优享、丰富、智能、美观的综合数字化服务。

智能客服

借助线上服务发展契机,公司加快推进综合金融在线智能客服建设。智能在线客服机器人日均服务指引量同比增长129.98%。基于知识图谱技术,重构国寿服务知识资产,沉淀一套高效敏捷的知识运营管理体系,为客户与准客户、销售人员等提供保险知识咨询、业务办理引导、产品资讯等远程在线服务。

智能推荐

中国人寿寿险APP的“保障PK”功能帮助客户发现保障缺口,推荐适合的产品。2020年,已成功为客户推荐个性化保险产品近400万次。聚焦客户诉求,新推出疫情智能出行查询、刷脸测试宝宝口呼吸、睡眠健康等服务,及时有效满足客户多样化诉求。

智能保障

中国人寿寿险APP充分运用人脸识别、银联鉴权、短信、密码验证等多重安全手段,构建智能风险规则引擎等,为业务办理全面线上化提供保障支持。

2020年,公司智能客服e小宝全年服务620万人次,知识储备创业内新高,智能服务推荐达4.3亿次,实现智能化场景精准触达,智能化服务的红利已借由互联网有效传导至客户服务链条。

**温暖相伴
竭诚满足客户个性化服务需求**

中国人寿寿险公司始终将客户放在中心位置,以客户需求拓展服务边界,以客户满意丈量

服务水平,用贴心关爱建立与客户真情联结的纽带,各项特色化服务针对性满足客户的个性化服务需求,温暖更加贴心。

生态服务

以客户为中心,围绕“管保单、管财富、管健康、管养老”的服务定位,着力建设“康”“养”特色化服务,提供看病、就医、健身等与生活息息相关的特色服务。同时,打造直播文娱平台、属地服务平台、健康服务平台等增值服务项目,为用户提供更加综合化的互联网服务。

健康服务

推出“互联网+健康”新模式,面向社会大众,特别是工作族及中老年群体推出免疫力提升专项活动,定制了一系列线上线下相结合的健康主题活动及服务。在APP“提升免疫力专区”,开设直播跟练正当时、名医讲堂在线看、健身锻炼全天候、视频课程随心学、健康知识名医说等五大板块,综合运用直播讲座、健身带练、实时答疑、每日提醒、视频课堂等形式,帮助客户树立健康生活理念,养成良好生活习惯,打造健康体魄。

VIP服务

打造VIP客户全新黑金配色服务版面,凸显尊贵感;针对不同等级VIP客户,提供差异化高端服务;根据VIP客户使用习惯,构建全新功能布局,凸显VIP尊享的各项权益服务。

发展永无止境,服务没有终点。中国人寿寿险APP注册用户超1亿开辟了中国人寿线上互联网服务建设的新纪元。中国人寿线上服务将继续围绕“简捷、品质、温暖”的服务理念,致力于提升服务人性化水平,改进布局、视觉、交互体验,不断拓展线上服务领域的新边界。(宗合修)

中国人寿济宁分公司被授予“山东省放心消费示范单位”

近日,山东省消费者权益保护工作联席会议办公室公布2020年“山东省放心消费示范单位”公示名单,中国人寿济宁分公司通过省级评审,被授予2020年“山东省放心消费示范单位”,成为2020年全省保险业唯一获评此项殊荣的寿险公司。

在接到济宁市消费者权益保护工作联席会议办公室印发的《关于在重点行业领域开展放心消费示范单位创建活动方案的通知》后,中国人寿济宁分公司积极参与创建活动,将其作为推动服务品牌建设、提升服务品质水平的重要抓手,从健全完善保险消费权益保护机制、积极开展金融知识普及教育、打造一流服务硬件环境、提升科技化服务水平、创新便捷理赔服务等方面积极开展工作,努力为客户提供更加满意、贴心、高效、优质的保险服务,让大众在中国人寿放心消费、满意消费。

中国人寿济宁分公司将以扎实贯彻银保监会局行业规范建设提升年部署要求和全力开展好全员“诚信合规·提升服务年”活动为工作着力点,再接再厉,持之以恒抓好保险放心消费示范单位创建工作,全力推动公司优质服务水平、诚信合规建设再上新台阶。(郑勇)

中国人寿济宁分公司党委书记、总经理李勇被授予“2020年度支持济宁发展突出贡献人物”称号

近日,济宁市全市科技创新暨产业高质量发展大会召开。会上现场表彰了2020年度全市突出贡献企业家和产业高质量发展先进县市区。中国人寿济宁分公司党委书记、总经理李勇被授予“2020年度支持济宁发展突出贡献人物”称号。

作为中管央企在济宁设立的地市级分支机构,中国人寿济宁分公司始终坚持把服从、服务于地方经济社会发展作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,启动并推进实施了职工省级统筹大病保险、补充医疗保险、家政人员意外险、助推精准扶贫、高新区新农合服务管理、学生儿童保险、公安干警保险、现役军人保险、援疆干部保险、计生育家庭保险、旅游安康、大学生村官保险等多个卓有成效的政保合作项目,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”、“山东省放心消费示范单位”、“济宁市五一劳动奖状”、“全市民营经济优秀服务机构”、“支持济宁发展优秀服务机构”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。(郑勇)

中国人寿济宁分公司被授予“济宁市‘圆梦微心愿 点亮新希望’公益活动突出贡献企业”称号

近日,济宁市“圆梦微心愿 点亮新希望”公益活动成功举行,本次活动由济宁市委宣传部、市关工委、市妇联、市国资委联合主办。

活动中,中国人寿济宁分公司凭借扎实开展公益行动和爱心善举,被授予“济宁市‘圆梦微心愿 点亮新希望’公益活动突出贡献企业”称号。公司侯强副总经理代表公司与市妇联代表交接了微心愿物资捐赠牌,李勇总经理代表公司接受了济宁市委副书记张红旗颁发的爱心企业荣誉证书。

作为中管央企分支机构,公司始终牢记“姓党、姓社”政治使命,在全市“圆梦微心愿 点亮新希望”活动开展后,积极主动与济宁市妇联对接,将本次公益活动与加强公司党的建设紧密结合,广泛发动公司党员干部、团员青年参与奉献爱心,市县公司共认领“微心愿”152个,捐助采买学习桌、衣橱、电饭锅、棉被等价值4.6万元的圆梦爱心物品,市县两级公司与妇联一道,共同将爱心物品送到全市各县区受贫困妇女、儿童家中,为他们带去了中国人寿的关怀关爱。

本次公司积极参与“圆梦微心愿 点亮新希望”脱贫公益活动,是积极响应中央乡村振兴战略、关爱帮扶贫困家庭的大爱善举,以实际行动践行了中国人寿央企社会责任与担当,展现了公司负责任、顾大局的良好企业形象。(郑勇)

