

中国人寿寿险发布2021年上半年业绩报告

总资产近4.7万亿元

2021年8月25日,中国人寿保险股份有限公司宣布公司截至2021年6月30日止6个月期间(本报告期)按照中国企业会计准则编制的未经审计合并业绩。

2021年上半年业务概要

2021年上半年,面对严峻复杂的外部环境,公司坚持高质量发展主题,坚持“三大转型、双心双聚、资产负债”战略内核,坚持“重价值、强队伍、稳增长、兴科技、优服务、防风险”的经营方针,在持续开展常态化疫情防控的同时大力推进改革发展,各领域工作中有进,公司综合实力持续增强,竞争优势进一步扩大。

公司围绕“重振国寿”战略部署,持续巩固“鼎新工程”改革成果,推动业务模式和经营机制优化落地见效。以客户为中心的“一体多元”销售布局从磨合发展迈向协同共进,转型升级持续深化;投资管理体系市场化进程持续推进,投资价值创造链条顺畅运转,资产统筹配置能力进一步提升;运营服务自动化、线上化作业不断扩展,共享服务中心逐步投入运营;科技支撑能力、响应速度和稳定性持续强化,持续赋能业务发展;风险管理智能化建设加速推进,针对重点风险的管控力度及管控效率进一步增强;分支机构分类分级管理体系效能不断增强,基础资源配置和牵引作用有效发挥。

本报告期内,在行业新单保费增长承压、保费增速放缓的情况下,公司持续深化转型升级,坚持价值引领,主要业务指标保持稳健。2021年上半年,实现保费收入

4422.99亿元,在高基数基础上同比增长3.5%,市场领先地位进一步稳固。截至本报告期末,公司内含价值达11428.11亿元,较2020年底增长6.6%,持续保持市场领先。长险有效保单数量达3.22亿份,较2020年底增长1.6%。

保险业务

本报告期内,公司实现寿险业务总保费3568.97亿元,同比增长3.1%;健康险业务总保费为763.72亿元,同比增长5.7%;意外险业务总保费为90.30亿元,同比增长0.7%。

2021年上半年,公司持续聚焦价值,深化落实以客户为中心的“一体多元”销售布局,个险板块聚焦个人客户和一线生产单元,以深耕转型为主线,持续推进规范化、专业化经营管理和市场化激励机制,多元业务板块聚焦专业化经营和效益提升,与个险板块协同共进,各项业务稳中有进。截至本报告期末,公司总销售人力约122.3万人。

个险板块

2021年上半年,面对新冠肺炎疫情带来的持续性影响以及严峻复杂的市场形势,个险板块坚持价值引领,深化“鼎新工程”改革要求,整体实现了业务平稳发展。本报告期内,个险板块总保费达3638.22亿元,同比增长2.2%。

多元业务板块

多元业务板块深入贯彻“鼎新工程”改革部署,坚持“专业经营、提质增效、转型创

新、依法合规”发展思路,与个险板块协同发展,着力发展银保、团险和健康险业务。本报告期内,多元业务板块总保费达784.77亿元,同比增长10.1%。公司积极开展各类政策性健康险业务,截至本报告期末,公司在办220多个大病保险项目,覆盖近3.6亿人;持续承保300多个健康保障委托管理项目,覆盖超过1亿人;在16个省市承保长期护理保险项目57个,覆盖1900万人;在19个省市承保补充医疗保险项目88个,覆盖5,000万人。

“大健康”“大养老”及综合金融板块

公司持续推进“大健康”“大养老”战略,积极参与健康中国建设,通过整合健康医疗服务资源,推进打造覆盖全生命周期的健康生态圈,不断提升健康服务能力,强化健康服务管理,探索健康服务助推主业发展。国寿大健康平台服务项目持续丰富,系统功能不断升级。

截至本报告期末,国寿大健康平台服务项目数量过百,累计注册用户量位居行业前列。公司持续推进国寿养老体系建设,在苏州、海南、成都等地投资建设多个大型养老社区;设立国寿大养老基金,重点聚焦持续照料退休社区、城市核心区医养综合体、精品养老公寓等实业资产,布局康复、医养、医院、健康医疗大数据、健康产业园等养老产业链上下游的优质资源。2021年上半年,国寿大养老基金在京津冀、长江经济带、粤港澳大湾区等战略区域加速储备了一批可满足客户多样化、多层次需求的养老项目。

投资业务

2021年上半年,公司坚定执行中长期资产配置规划,战术层面根据市场变化适度调整。截至本报告期末,公司投资资产达44575.24亿元,较2020年底增长8.8%。2021年上半年,公司实现净投资收益897.64亿元,较2020年同期增加123.73亿元,同比增长16.0%。总投资收益为1176.38亿元,较2020年同期增加215.04亿元,总投资收益率达5.69%,较2020年同期上升35个基点。

未来展望

2021年是“十四五”开局之年,也是开启全面建设社会主义现代化国家新征程的起步之年。高质量发展是“十四五”乃至更长时期我国经济社会发展的主题。立足新发展阶段,随着国家坚定推进健康中国建设,实施积极应对人口老龄化国家战略,中国人寿坚信,人身险业广阔蓝海将进一步打开。与此同时,全行业正在加快转型,新的发展模式加速重构,新的增长动力加速变革,转型升级的必要性和紧迫性更加凸显。

凡益之道,与时偕行。中国人寿将顺应时代发展新趋势,以客户为中心,坚守保障本源,坚定推进商业模式升级,加快推动数字化转型,优化产品服务体系,纵深推进“大健康”“大养老”战略布局,持续完善市场化体制机制,健全风险防控长效机制,在高质量发展中展现更大作为,努力以良好的业绩回报股东和社会各界的厚爱与支持! (郭守仁)

“更”字当头! 中国人寿的好服务是这样炼成的

近年来,在“重振国寿”战略引领下,中国人寿围绕服务卓越型企业建设,坚持“一个客户、一个国寿”,坚持以客户为中心,通过实施“服务基础固本工程、服务体验优化工程、服务资源整合工程、服务品质跃升工程”,并建立“评价-反馈-改进”迭代演进的长效机制,使服务更通畅、更快捷、更智慧、更贴心。特别是党史学习教育开展以来,中国人寿将“我为群众办实事”与服务卓越型体系建设工作相结合,初步构建了具有中国人寿特色的新型服务体系。

强基固本 让服务更通畅

客户的需求是什么?评价怎么样?这是拥有亿计客户的中国人寿在推进服务卓越型企业过程中首先面临的问题。为此,中国人寿坚持科技赋能,在全集团开展“客户之声”项目,依托具体服务场景,收集客户主动反馈的各种评价意见。这些“声音”可直达中国人寿总部,进而推动问题解决,并最终建成“调查-数据分析-问题解决-验证-反馈”数字化闭环,以数据有效驱动精准化客户体验管理,强化客户服务基础。例如,中国人寿寿险公司依据海量客户“声音”,梳理出6大类诉求73个问题,推动线上服务功能主动优化。“在体验过我们的线上服务后,有更多客户愿意主动向身边的人推荐我们的服务。”中国人寿相关负责人表示,“我们的NPS(净推荐值)值同比平均提高了3个百分点。”

优化体验 让服务更快捷

针对“理赔难”这个社会各界关注的焦点,中国人寿在行业内推出了一系列解决客户问题的创新服务举措。例如,对于身患重大疾病且符合赔付条件的客户,提供一日内完成理赔处理的“重疾一日赔”服务,仅2021年上半年,该项服务受益客户就超8万人次,赔付金额超35亿元。基于互联网科技发展和大数据应用,中国人寿还积极与医保、医疗机构等单位合作,在全国209个地市推出“商业保险理赔直付”服务,将出院与赔付无缝衔接,为客户提供免报案、免申请、免资料、免临柜、免等待的“五免”高品质直付服务,理赔由传统的客户申请变成公司主动服务,2021年上半年,该项服务受益客户超345万人次,赔付金额超20亿元。

同时,中国人寿依托数据+人工智能重构投保价值链,创新推出国寿智能投保,集成35项创新功能,包括人脸识别、空中签名、录音录像等技术手段,确保个人投保信息安全快捷准确,实现从“客户投保-双录-审核-保单生成送达”全链条的无纸化、线上化、智能化,为客户投保带去了极大便利。

科技赋能 让服务更智慧

中国人寿服务卓越型企业建设离不开移动互联网、大数据、人工智能等科技创新支持。以移动理赔为例,中国人寿通过科技赋能,嵌入OCR技术、智能问答机器人、智能引导交互上传材料等贴心功能,实现客户足不出户即可完成理赔申请。再以“中国人寿寿险APP”为例,其目前已发展成为连接1亿用户、160余项服务内容和海量咨询、产品的高速通道。截至2020年底,该APP已支持100%的保单服务线上办理,全年为客户提供3.2亿次线上服务,月活跃用户超800万人。中国人寿从2019年起尝试依托现代信息技术,逐步将616国寿客户节从线下推向线上线下融合形态。在2021年“国寿616客户节”期间,中国人寿布局“1+4+N”线上平台,即国寿联盟+中国人寿寿险APP+广发手机银行+发现精彩APP+中国人寿财险安心享平台+自有线上客户触点,推出“康养生活、财富生活、普惠生活、出行生活、公益生活”五大类生活服务。在不到两个月的时间内,客户节累计成交额超6000亿元,参与客户近1亿人次。(综合修)

中国人寿推出寿险APP尊老模式

近年来,中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿”)着力解决老年群体使用移动互联网应用的困难,打造“简捷、品质、温暖”的客户服务品牌,依托科技赋能,加快智慧适老,创新上线寿险APP尊老模式,让老年客户搭上智能化的快车,尊享更专属、更舒适、更高效的服务体验。

更专属,畅通一站式业务办理。界面版面上线自动提示、功能区分入口提醒、搜索框轮播展示等多元渠道,支持超60周岁客户一键切换尊老模式:增大图标文字,减少视觉干扰,界面简洁,让客户“看得清”;增强应用交互,海量资讯即时朗读,让客户“听得清”。功能服务专属。寿险APP尊老模式布局多节点,打通全链条,抓取老年客群高频需求,聚焦关注热点,精简常用功能:保单查询一键触达、养老认证一步到位、适老险种定制推荐、养生活动定时推送等,让老年客群尽享一站式业务办理体验。

更舒适,建立老年健康生态圈。中国人寿运用“互联网+”的建设思路,打造集养老、养生、医疗、健康为一体的国寿服务新生态。结合老年客群的兴趣导向,“智慧养老”专区专项解读养老知识。该公司始终将关爱客户健康放在首位,通过开辟“免疫力提升”专栏,形成“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”,帮助老年客群树立健康生活方式,养成健康生活习惯。

更高效,打造场景化服务流程。考虑到老年客群出行困难,中国人寿搭场景、建通道,构筑高效简捷的场景化服务流程,把智能客服送到身边,与服务经理联通无虞,足不出户,服务到家。客户只需轻声召唤“e小宝”,进入语音导航场景,即可选择常用功能自行办理,或在“e小宝”全程语音指导下逐步操作。

2020年疫情突发,“空中客服”应运而生,打通线上服务最后一公里。对于腿脚不便的老年客户,更适合接通“空中客服”视频,无须见面,不用临柜,云端柜面一点即办,直连柜面客服人员,面对面解答问题,预约早、等待少、办理快、更安全,无论客户身处何处,优质服务始终如故。

中国人寿表示,将持续发力,以“效率领先、科技驱动、价值跃升、体验一流”为目标,进一步优化适老服务,搭建惠民平台,借助线上线下各种渠道,建设“保险+”数字化生态圈,用真诚和温暖助力老年客户跨越“数字鸿沟”。(综合修)

金融知识普及月

中国人寿全面启动金融知识普及月活动



中国人民银行 中国银保监会 中国银保监会 国家互联网信息办公室

为切实提升社会公众金融素养,持续推动金融知识普及月,有效防范化解金融风险,营造清朗金融网络环境,让人民群众更好地共享金融改革发展成果,9月1日开始,由中国人民银行、中国银保监会、中国证监会、国家网信办联合开展的2021年“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”活动正式实施。

中国人寿积极响应监管部门号召,切实履行央企职责,全面普及金融知识,助推行业规范长效发展,于2021年9月全面开展金融知识普及月活动,活动口号为“普及金融知识 提升金融素养 共建清朗网络 共享美好生活”。

中国人寿围绕活动主题,聚焦“一老一少”重点人群,开展针对性金融知识普及。此次活动将通过多样化的宣传手段,多途径、全方位加强对公众的金融知识普及教育,引导消费者合理选择金融产品和服务,倡导理性投资,远离非法金融活动,巩固拓展脱贫攻坚成果,助力乡村振兴战略实施;引导金融消费者和投资者自觉抵制网络金融谣言和金融负能量,共建清朗网络空间,满足人民群众美好生活需

要。

活动重点围绕保险知识普及、宣传红色金融史、普及理性投资理念、加强金融政策解读以及防范金融风险等内容,结合保险消费者反映集中、社会关注度高的热点、疑点等,以广泛的营业网点为支点,辐射周边的校园、社区,并积极组织进校园,进养老院等,面向广大消费者开展专项教育活动,全力消盲点、解难点、疏痛点,不断增强消费者的满意度。

同时,活动将通过线上线下联动态势,积极结合当地特色,探索切实有效的宣传模式。充分利用官微、短视频宣传平台等媒介工具,为消费者提供在线课程、互动游戏、风险提示等形象有趣的学习形式,实现不同人群的精准普及,增强广大金融消费者风险防范意识和责任意识,维护清朗网络空间,净化金融生态环境。

未来,中国人寿将持续推动金融知识普及活动,全面覆盖到各类金融消费者,满足消费者日益增长的金融知识需求,不断提升金融消费者的金融素养,不断增强金融消费者的获得感、幸福感和安全感。(综合修)

中国人寿发布2020年企业社会责任报告

2020年是极不平凡的一年,面对世界百年未有之大变局,中国人寿以不变的责任初心坚守使命:在落实全面从严治党、坚持党对国有企业的领导上始终不变;在担当服务经济社会发展和保障国计民生的社会责任上始终不变;在建设国际一流金融保险集团的愿景目标上始终不变。以求变应变的勇气推进改革创新:深化改革创新,实现集团整体价值最大化;升级综合化经营,不断创新产品和服务;突破科技化创新,以科技化创新和数字化转型催生新的发展动能;优化国际化布局,服务构建国内国际双循环互相促进的新发展格局。

坚持服务国家发展大局,全力彰显央企担当。这一年,我们戮力同心,抗击新冠肺炎疫情,捐赠保险保障总额超1.2万亿元,认购抗疫主题债券105亿元,为抗疫企业授信超1,000亿元,助力打赢疫情防控阻击战。全力服务“六稳”“六保”,新增配置长期地方债2,318亿元,普惠型小微企业贷款余额1,285亿元。不断加大服务“三农”力度,全年为2,062万户次农户提供风险保障6,620亿元。深度融入区域协调发展,重点区域累计投资规模1.2万亿元。持续提升服务实体经济质效,直接投资存规模突破2.8万亿元,向实体经济提供财产风险保障超10万亿元。多措并举打赢三大攻坚战,4个定点帮扶县成功脱贫摘帽,1,534个结对帮扶贫困户全部脱贫出列,大力发展绿色金融,为建设美丽中国贡献国寿力量;健全风险防

控体系,牢牢守住不发生系统性风险的底线。

坚持以人民为中心,持续增进民生福祉。这一年,我们坚守保险本源,深入参与多层次社会保障体系建设。在办大病保险覆盖3.6亿城乡居民,为1,500余万人提供长期护理保险;积极创新商业健康保险供给,大幅扩展保障范围;支持三支柱养老体系建设,年金管理规模超过1万亿元,探索完善养老服务模式,普惠型社区居家养老模式落地;大健康基金已累计投资110余亿元,投资孵化医疗健康企业29家,助推健康养老产业快速发展。我们大力支持社会治理现代化,发挥责任保险在防灾减损、化解社会矛盾方面的作用,全年通过各类责任险提供风险保障25.7万亿元。

坚持“重振国寿”战略部署,转型发展成效显著。这一年,面对错综复杂的外部环境,我们攻坚克难,递交了一份令人瞩目的“成绩单”。集团合并营业收入近1万亿元,合并保费收入超过7,500亿元,年末合并总资产突破5万亿元,合并管理第三方资产1.8万亿元;利润总额超过588亿元,稳定在历史最高水平;市场份额稳中有升,在保险业500强中发挥了主力军作用。《财富》世界500强排名第45位,较上年提升6位。价值创造持续强化,寿险公司实现保费收入6,123亿元,内含价值突破万亿元,市场领先优势稳中有增。资产公司管理规模突破4万亿元,行业引领地位进一步巩固。

坚持深化改革创新,为高质量发展注入新活力。这一年,我们深入推进综合化经营,不断加强“一个客户、一个国寿”一个集团、一个国寿”建设,加快综合金融销售服务平台建设。产业链条不断延伸,设立运营大健康基金二期、大养老基金,“蜜牛健康”平台上线。科技化创新日益加强,科技国寿建设三年行动方案年度目标基本达成,系统稳定性和安全性全面提升,数字化转型加速推进,销售、服务、运营、风控等经营环节的数字化、智能化水平明显提高,强化科技投入。国际化治理的制度体系基本建立。国际化布局稳步推进,广发银行香港分行开业,国际化人才队伍建设不断加强。

2021年是中国共产党成立100周年,是“十四五”开局之年,也是全面建设社会主义现代化国家新征程开启之年。站在“两个一百年”奋斗目标交汇点,中国人寿将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面落实党中央决策部署,坚持稳中求进工作总基调,立足新发展阶段,贯彻新发展理念,服务新发展格局,推动高质量发展,确保“十四五”开局迈好第一步,见到新气象。

中国人寿进行重组改制,变更为中国人寿保险(集团)公司。2012年,纳入中央管理。2016年,中国人寿上市,广发银行,为广发银行单一最大股东,开启保险、投资、银行三大板块协同发展新格局。

中国人寿属国有大型金融保险企业。2020年,集团合并营业收入9,977亿元;合并保费收入超过7,518亿元;年末合并总资产突破5万亿元;合并管理第三方资产1.8万亿元;利润总额超过588亿元。累计为超7.4亿客户提供保险服务,在全国36个省、自治区、直辖市和计划单列市共拥有2万余家分支机构及网点,200余万员工和销售队伍,4,000余家客户服务中心,3万余名柜面人员。

中国人寿已连续19年入选《财富》世界500强企业,排名由2003年的290位跃升为2021年的32位;连续14年入选世界品牌500强,2021年品牌价值达人民币4,366.72亿元;旗下中国人寿保险股份有限公司为全球第一家在纽约、香港和上海三地上市的中国公司。

中国人寿秉持“成人达己”的企业文化核心理念,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,全面推进国际一流金融保险集团建设。(郭守仁)

中国人寿 济宁分公司 协办