

## 中国人寿云南省分公司

## 全力助推云南经济高质量发展

## 创新服务

## 全面推广各项线上服务项目

近年来,中国人寿云南省分公司不断提升电子化服务能力、着力提升客户服务体验。新冠疫情暴发以来,该公司依托科技赋能,不断丰富服务供给,全面推广各项线上服务项目,线上保全作业量127.92万件,线上理赔案件共29.39万件,大幅减少了客户的路途奔波。

通过创新服务方式,利用微信、易企秀、抖音自媒体等工具大力宣传寿险App各项保单服务功能,积极推广销售人员线上直接服务模式。移动调查推广应用,减少了中间环节,实现了调查报告及现场调查资料实时传送返回公司核心系统,缩短调查时效,提高了调查效率。调查平均时效从2016年的5.23天提升至2021年的2.63天,提升率49.91%。

特别在疫情期间,9类理赔调查件(所有类型的核保生存调查件、客户身份确认等)、涉及客户资料核实等保全调查件均通过视频调查完成,充分展示了科技带来的变革和进步,视频调查自动音视频录制保存功能,确保调查过程合法合规可追溯,避免了客户纠纷,提升客户满意度。科技服务落地开花,PAC-S应用推广取得较好成效。科技应用开发成果丰硕,在数据决策、销售活动、保费续收等方面取得良好效果。

客户权益得到有效保障。今年1月至11月,中国人寿云南省分公司共为全省3794.33万人次提供了保险服务,累计提供的保险保障金额达2.35万亿元;共赔付45.13万件/次理赔案件,赔付保险金10.74亿元。日均赔付超1350件,日均赔付金额超315万元;客户理赔获赔率达到了98.70%。理赔服务时效治理工作成效显著,件均理赔处理时效1.17天;小额案件理赔时效为0.17天,稳居行业前列。

今年1月至11月,中国人寿云南省分公司在云南线上渠道报案占比达到98.28%。支持赔款快捷支付,申请金额1万元以下的案件审核通过后,赔款实时到账,客户只需通过中国人寿寿险App“点一点、照一照、传一传”,就能随时随地享受到中国人寿快捷、高效、温暖的理赔服务。推出“重疾一日赔”服务,获得客户好评。共计为全省1822位客户提供了“重疾一日赔”服务,理赔金额合计9637.94万元;开展线上线下客户服务活动282场次,获客47万,活动点击量393万次,在中国人寿系统选定的全国12所贫困小学扶贫项目中,云南省有8所贫困小学申请到公益捐赠和智力扶贫资源。

中国人寿云南省分公司一直在探索新型的服务模式。2018年试点“政商一体化直付”项目,2020年在迪庆、普洱、大理、红河、保山上线推广,通过对接社保、医院,出院时为客户提供“医保+商保”一体化实时结算服务,真正实现保险理赔的“免申请”和“零等待”,“入院即报案、出院即结算”,优化服务效率,减少参保人医疗费用压力,切实做到“让数据多跑路,让群众少跑腿”的便民利民服务。



中国人寿云南省分公司党员干部赴云南陆军讲武堂开展“寻访红色印记 传承红色精神”主题党史学习教育活动

多年来,中国人寿云南省分公司高度重视服务民生保障和经济社会发展工作,充分发挥金融央企的政治优势和专业机构的风险管理职能,持续深化金融改革。加大保险产品供给,积极参与多层次社会保障体系和养老保障第三支柱建设,通过保险保障功能的充分发挥,为全省各族群众安居乐业发挥了应有的“稳定器”作用,不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。



中国人寿丽江分公司营销员向纳西族老人传授保险知识



中国人寿云南省分公司主要负责人伍健到禄劝村开展家访活动

## 党建引领

## 推进乡村振兴保障社会民生

中国人寿云南省分公司始终坚持党建引领,落实全面从严治党主体责任。带领全省各级公司深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 十九大及十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神,推进党委中心组学习制度化常态化。

一直以来,中国人寿云南省分公司认真贯彻落实党中央国务院、省委省政府和上级党委关于脱贫攻坚的决策部署,坚持党建引领,强化政治担当,扎实做好脱贫工作。该公司2020年有脱贫攻坚挂钩帮扶点105个,累计派出驻点扶贫人员156人。2020年底,全省系统105个扶贫联系点全部按期顺利脱贫出列,共计帮助6947户、27861人建档立卡贫困人口顺利脱贫,同时为深度贫困地区建档立卡户提供费率更加优惠、保障更加全面的扶贫保险服务,在因病、因意外造成返贫方面提供更加坚实的保障。2021年共派出乡村振兴驻村工作队队员73人。

捐赠“驻村扶贫工作队百亿元保障计划”,云南省41家省级保险公司组成共保体共同出资,中国人寿云南省分公司作为首席共保商,2016年至2021年累计为全省222747人次驻村扶贫工作队队员捐赠人身意外伤害保险,社会反响积极。

中国人寿云南省分公司始终坚持讲政治、顾大局,积极履行央企的社会责任,主动参与社会保障体系建设,在云岭大地开展了一系列民生保险业务。积极承办了政府主导的大病保险、扶贫保险、计划生育家庭保险、农村小额保险、大学生村官保险、“第一书记”保险、军警公安保险、老龄保险及妇女保险等多项政保合作业务。特

别是计生险、农村小额保险、老年人保险等,均是提升百姓保险意识,引导使用保险保障功能,增加风险抵抗能力的惠民保险。今年1月至11月,公司共为3494.31万人次提供了22576.66亿元的风险保额保障,强化以客户为中心的保障能力。

为坚决打赢疫情防控的人民战争、总体战、阻击战提供有力支持。年初,中国人寿向云南省抗击新冠肺炎疫情的卫生健康工作者捐赠专属保险保障金额每人50万元,向昆明市全体参与新冠肺炎疫情阻击战的民警辅警赠送守护健康特定保险每人身故保险金额50万元。各级公司及员工积极捐款捐物,进一步提升中国人寿的企业形象。

中国人寿云南省各级公司积极投身抗疫一线,充分发挥党组织政治核心作用和党员先锋模范作用,按照当地党委政府的要求,积极参与边境线管控值守和网格化管理,切实扛起“内防扩散、外防输入”的责任,为筑牢边境疫情防线,阻断境外疫情输入,保护人民群众的身体健康和生命安全作出了积极贡献。截至2021年6月底,已累计派出1892人次参与边境线管控值守。

2021年是“十四五”开局之年,也是高质量发展攻坚之年。中国人寿云南省分公司始终坚持“成己为人、成人达己”的核心理念,将继续创新发展,不断扩大保险覆盖面,一如既往地履行好社会责任,全心全意为全省各族人民群众提供方便快捷的保险保障服务,与各级党委政府携手投入到云南省社会和经济建设中,为构建和谐社会作出更大的贡献。

通讯员 刘圣伟