

保险动态

手植春天 绿满平安

中国平安人寿四平中心支公司开展“平安幸福林”公益植树活动



本报讯(全媒体记者 张宪双/文 高强/摄)为践行“绿水青山就是金山银山”的理念,倡导人人爱绿、植绿、护绿的文明风尚,4月22日世界地球日这一天,中国平安人寿四平中心支公司以庆祝平安集团成立35周年为契机,在塔子山组织开展主题为“手植春天、绿满平安”平安幸福林公益植树

活动。市保险行业协会秘书长艾秀岩、平安人寿四平中心支公司党委书记、总经理刘琳出席活动并致辞。

“植树造林是一项非常重要的公益事业。大家要树立起植树造林、绿化祖国的责任意识,一起为祖国大地绿起来、美起来奉献一份爱心,贡献一份力量。”艾秀岩表示,平

安幸福林的建设,充分践行了四平保险业建设青山绿水的责任。作为维护社会稳定的重要调节器,四平保险行业协会在保障行业业务高质量发展的同时,将会带领行业一如既往地支持四平各项公益事业,积极响应市委、市政府号召,勇担社会责任,共同推进四平社会稳定,经



济快速、高质量发展,保障民生福祉。

刘琳对山门林场和四平保险行业协会的大力支持表示了感谢,对现场各位嘉宾和领导的到来表示了热烈欢迎。“植树造林功在当代、利在千秋,必须一以贯之抓下去,一代一代做下去。作为保险行业的领军企业,我们会积极履行社会责任,传递公益力量,持续推动公益活动常态化,整合公司力量,切实做好各类公益服务工作。”刘琳说。

活动现场还举行了揭牌仪式,平安人寿四平中心支公司客户及工作人员200余人手系红、黄、蓝、绿4色丝带,齐聚在塔子山山下与与会领导共同见证这一时刻。植树环节,大家挥锹铲土、扶树正苗、浇水培土……为四平英雄城生态底色再添新绿,共建美丽家园。通过半个多小时通力合作,130棵红枫树成功在塔子山“安家落户”,在和煦的春风中,挺拔的树苗错落有致,将现场装点得生机盎然,成了

一道亮丽风景线。

多年来,平安人寿四平中心支公司始终秉持初心,践行企业责任与使命,服务于广大用户的保险保障需求和新时代经济社会发展大局,为市民雪中送炭,点燃希望。据悉,该支公司自成立以来已累计为11.6万客户提供各类保障643亿元,累计向10万四平人民提供生存金3亿元,累计为3.5万四平人民赔付4.5亿元,其中重疾赔付2.81亿元,豁免保费8257万元。

绿色投资规模超4300亿

国寿寿险发布2022年ESG暨社会责任报告

本报讯(通讯员 秦永祥)2022年,党的二十大擘画了以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的宏伟蓝图。中国人寿保险股份有限公司积极贯彻落实党中央决策部署,始终恪守“被保险姓保、保险为民”,充分发挥金融央企“国家队”、高质量发展“主力军”作用。

近日,中国人寿寿险公司发布了2022年ESG暨社会责任报告。报告全面展示了该公司在运营发展中对环境、社会责任及公司治理等领域的实践和成效。2022年,中国人寿寿险公司规模价值领跑行业,总市值稳居全球保险公司前列,ESG实践受到社会广泛认可,被国际权威评级机构MSCI ESG评为BBB级,处于国内寿险行业领先梯队,荣获“金紫荆奖最具投资价值高质量发展上市公司”“年度亚洲最佳寿险公司”等殊荣,走出了一条具有中国特色、接轨国际标准的“国寿ESG之路”。

服务国家战略
助力区域协调发展

中国人寿寿险公司深度聚焦国家战略,扎实推进乡村振兴、协同区域发展等国家规划,广泛参与社会公益慈善,多维度开展人才培养,汇聚公司核心力量和专业优势,全面推动构建新发展格局,积极助力国家现代化建设。

聚焦帮扶地区产业、人才、文化、生态、组织“五大振兴”,充分发挥公司相关领域优势,建立健全长效乡村振兴帮扶机制,助力当地经济发展;着力推动帮扶工作与企业主业经营融合发展,持续提供适用于脱贫人口的多元化金融保险产品,助力乡村振兴。

截至2022年12月31日,公司累计投入帮扶资金2.39亿元,投入消费帮扶资金1.38亿元,有力支持了当地发展。高水平发挥保险主业优势,积极落实大病保险困难人群倾斜政策,带有帮扶倾斜责任的项目占比超80%。健康险乡村振兴系列专属医疗保险产品为59万人次提供赔付服务。开发乡村振兴系列保险,2017年至2022年12月31日,累计开发了“扶贫保”“美好生活”“乡村振兴”等36款保险产品,构建了多元化专属保险产品体系。

公司还不断提升保险服务实体经济和区域发展的能力。截至2022年12月31日,投资实体经济累计超3.6万亿元,服务区域发展战略投资规模超2.3万亿元。促进京津冀协同发展,助力京津冀经济结构和空间结构优化,积极参与雄安新区建设;促进长三角一体化发展,全面服务长三角地区多层次社会保障体系建设,积极推广城市定制型普惠商业保险;促进大湾区建设,发挥综合优势,强化对大湾区的投资支持,提升对大湾区的社会管理,助力大湾区的金融平台的建设;服务响应“一带一路”倡议,优化“对外经营劳务及商旅保险”专项拓展方案。

推动绿色金融发展
绿色投资规模超4300亿

深入贯彻落实党中央关于推动绿色发展系列决策部署,中国人寿寿险

公司依照银保监会《银行业保险业绿色金融指引》,积极推动公司绿色金融发展。公司凭借扎实的绿色金融战略部署、负责任的投资理念和生态友好的低碳运营模式,为实现可持续发展提供不竭动力。

支持绿色产业发展,拓宽保险保障范围,积极服务绿色产业客户。公司推进绿色保险智能报表系统开发,掌握绿色保险经营效益情况,助力可持续经营能力提升;加强绿色保险考核力度,将绿色保险业务纳入公司经营考核指标和团险渠道职能考核指标,积极推进行业客户绿色产业客户;加大绿色产业客户的服务力度,丰富保险保障责任,提供费率优惠倾斜,根据客户需求为绿色产业链上下游企业提供意外、医疗、寿险等一揽子人身保险保障方案。2022年,公司绿色保险保额4178.12亿元。

深入践行责任投资和绿色金融理念,持续强化责任投资管理体系,将ESG纳入投资分析和决策流程,促进投融资结构的绿色转型。公司通过委托投资指引明确绿色投资相关重点领域的主要目标、投资方向和实施路径,将绿色投资纳入管理人考核指标。公司不断丰富和完善绿色投资品种策略,积极推动ESG绿色金融组合的市场化委托组合。截至2022年12月31日,公司绿色投资规模超过4300亿元。

多环节推进低碳运营

公司积极响应国家“碳中和、碳达峰”战略目标,全面系统推进绿色发展战略融入公司经营管理全流程,不断开创低碳发展的新局面。《中国人寿聚焦碳达峰碳中和目标助推绿色发展行动方案》荣获“2022年度碳达峰碳中和行动典型案例”二等奖,是唯一获奖的寿险公司。

推进绿色销售。建立高效便捷的线上签约平台,加强销售人员线上签约平台使用培训,已实现不同销售队伍快速接入并无纸化签约。公司对于销售队伍开展电子化管理,为销售人员建立电子档案,实现销售人员信息变更可视化。

推进绿色运营。全力推进数字化改造,构建互联网综合场景,打造国寿混合云、国寿物联网技术集群,推动公司降本增效、绿色低碳运营。公司已在产品研发、财务支付、运营服务等多个环节应用人工智能技术,保全、理赔、通知、支付等各环节均可通过线上化办理,有力提升运营效率,防范经营风险。

推进数字办公。会议管理系统支持会议资料线上阅览,用户可以通过互联网和移动智能终端查看电子版会议材料,高效推进绿色办公。

推进绿色数据中心建设。按照国家绿色数据中心建设的相关指引要求,公司秉承高效、低碳、集约、循环的发展理念,持续提升技术和管理水平,加强绿色数据中心建设,对设备进行节能改造升级,使数据中心能耗表现始终处于同行领先地位。国寿分布式混合云荣获2022年首都金融创新奖。

以多元产品和服务
满足人民需求

积极响应国家号召,因地制宜地强

化产品和服务创新。公司致力于以专业多元的产品和服务满足人民多元保险需求,为服务国家发展大局和守护人民美好生活贡献力量。2022年,公司共计开发新产品84款,变更产品4款。

构建普惠保险产品体系,积极参与具有普惠性质的保险业务,包括大病保险业务、长期护理保险业务、城市定制型商业医疗保险业务,开发税延养老保险、专属商业养老保险,以及保费或保额相对较低的健康保险、意外伤害保险等,为客户提供丰富、多样的普惠性质的保险保障。截至2022年12月31日,公司承保的大病保险项目共计200余个,覆盖近3.5亿城乡居民;2022年,大病保险赔付1800多万人次,赔款超250亿元。截至2022年12月31日,承保长期护理保险项目近60个,覆盖2700多万人;累计落地100多个城市定制型医疗险项目,其中50个项目为2022年新增项目,累计承保人数超过2200万。

着力加大老年人、妇女、儿童和青少年等特定风险群体的保障力度。针对学生儿童生活、教育和医疗等方面实际需求,完成2款综合意外险产品升级,并开发了4款意外伤害保险产品,拓展学生医疗保障的保障内容和保障范围。积极开展新业态就业人员职业伤害保障试点委托承保业务,在北京、江苏、四川、广东等地中标4个省级项目。

构建互联网人身保险产品体系,针对互联网客群需求,公司开发4款互联网人身保险产品。充分发挥互联网“触达快、覆盖广、效率高”的优势,秉承“数字化、智能化、共享化”的互联网理念,打造了集“产品+服务+内容”于一体的“国寿保中国人寿保险商城”,在中国人寿APP、官方微信及微信小程序多点上线。

走国寿特色的科技建设之路

紧抓数字经济发展契机,跟进移动互联网发展趋势,中国人寿寿险公司以新发展理念为指引,坚持“一张蓝图绘到底”,深入推进“科技国寿”战略,加快推进数字化转型,深化赋能价值创造,持续构建数字保险生态,走出了具有中国人寿特色的科技建设之路。

超前谋划,打造国寿特色移动互联网新布局。构建算力强大的国寿混合云,积极响应国家加速建设5G网络、数据中心等新型基础设施的号召,将京沪两地三中心以多活方式构成私有云,无缝对接公有云资源,率先建成行业首个安全、绿色、弹性的混合云,实现资源弹性伸缩供给和部署“无缝”切换。建成泛在互联的国寿物联网,融合云计算和边缘计算技术,建成覆盖广泛的全国互联网环境,将高效扁平的移动互联网网络延伸到各级管理机构 and 基层网点,部署多场景、无线互联的智能硬件设备,实现全国12大类、24万电子设备的集中管控。

科技赋能,聚力数字驱动创新融合。加大全方位科技赋能,建立科技应用创新中心,推进科技业务融合,全面赋能保险全价值链,为客户提供便捷、高效、精准的金融保险服务。

革新架构,引领技术创新自主可控。依托国寿混合云和开放式分层技术架构,高效推进信息技术应用创新工作,全面完成核心业务系统分布式架构转型,筑牢开放兼容的数字化底座,实现数据处理能力提升2倍,单位空间存储利用率提升3倍,单位空间计算利用率提升266%,降本增效、绿色低碳成效显著。2022年公司分布式架构转型项目入选工信部直属机构发布的“2022中国金融数字化转型最佳创新应用项目TOP 30”榜单,信息技术应用创新建设成果连续两年位列行业第一,为金融行业科技创新提供了实践样板。

数智赋能,强化数据要素融合驱动。将数据作为关键生产要素,构建覆盖多领域的企业级数据管理体系,规范数据管理,加强数据融通,深化数据运用,行业首家获评数据管理能力成熟度(DCMM)最高等级。人机协同持续突破,2022年智能机器人应用数量同比增长326%,全面赋能销售、服务、运营、风控等各类业务场景。

构建生态,打造开放共享数字生态。建成国寿特色的保险数字化平台(EAC),将线上数字化服务与线下数字化职场融为一体,以社交化方式连接企业、销售队伍和客户,支持公司各级机构及合作伙伴融合场景、灵活组网、延伸生态,实现生活、保险、服务的无缝衔接,提供服务组件近1.5万项,对接外部合作服务与活动超40万项,逐步建立更加丰富多元的保险生态,实现开放共享共赢。

用智慧服务让客户享
满意体验

中国人寿寿险公司重视客户体验,完善体验闭环管理机制,坚持倾听客户意见。公司开展服务上线前评估,建立客户旅程断点防控体系,及时发现并解决体验问题。2022年第三方客户调查结果显示,公司整体客户满意度水平保持高位。

全面应用科技智能服务,升级客户联络中心“SIP(自助-智能-人工)三级”多元服务模式,综合应用大数据、智能云、云计算等新技术,打造95519、APP、微信、短信等多触点服务,完善电子化回访、电子化通知、智能语音导航、智能外呼、智能在线客服机器人等服务。2022年,95519电话呼入服务48小时一次性问题解决率达89.1%,同比提升3.6个百分点;95519服务满意度再创新高,达98.77%;新单回访电子化智能化服务占比已超97.43%;智能在线客服机器人e小宝已为APP、微信等35个服务端提供智能和人工在线客服,智能服务替代率96.31%,承载日均服务指引约17万次。

升级中国人寿寿险APP保单服务。提升中国人寿寿险APP的各类保险服务,康养生态服务以及线上活动的承载能力,为客户打造全流程线上化保单服务能力。2022年,中国人寿寿险APP注册用户数约1.29亿人,较上年末提升15.2%;全年累计服务客户近3亿人次,同比提升18.7%,展示出更强的服务承载能力。

提升95519客户专线服务效率。优化95519客户服务专线一级服务算

法,更快地落实客户问题点,客户拨打95519即可享受“号码只拨1次、语音只听1次、需求只说1次”的便捷服务。上线行业首个语音服务数字化管理平台,实现95519智能语音服务应急响应秒级变更。

打造智能保全服务模式。全面建成“多点触达、多轨并行、更快一步”的保全服务模式,对自助办理触点和智能审核流程进行全面升级,实现件均1秒内处理完成,客户保单保全服务e化率提升至92.79%,个人保全自动化率超99%。

健全增值服务生态平台“V客生活”。增值服务生态平台“V客生活”通过支持常态化开展丰富多元的客户经营活动,增进广大客户与销售人员的沟通桥梁,为客户提供多元化、系统化、专业化的各类增值服务。

公司倾力打造“快捷、温暖”理赔服务,依托互联网、大数据、云计算、人工智能、区块链、5G网络等数字技术,提升理赔服务的速度和温度。公司实现“移动化、便捷化、高效化”的掌上理赔,积极应用智能技术提高理赔服务效率。2022年,中国人寿寿险公司赔付件数超1900万件,不到1.7秒就赔付1件赔案;理赔金额超500亿元,平均每天为客户送去约1.4亿元赔款;理赔直付服务超670万人次,部分地区一站结算出院理赔;高效提升理赔作业效能,小额理赔时效0.13天;突发事件快速响应88起。

聚合公益力量 开展特色帮扶

积极支持社会公益事业,中国人寿寿险公司通过组织社区关怀、志愿者服务、应急救援等活动,充分彰显公司的责任担当。公司高度重视社会慈善工作,积极打造中国人寿公益品牌。2022年,公司向中国人寿慈善基金会捐赠3400万元。

2022年7月,中国人寿寿险公司主办的第十二届“国寿小画家”少儿社会美育公益活动正式拉开帷幕,使孩子们体会人与人、人与自然、人与社会的质朴关系;从2017年到2022年,携手NYBO青少年篮球公开赛,走过五个赛季,为体育强国、健康中国的实现,筑牢根基,凝聚力量;2022年9月,在国家大剧院举办了“乐享人生”艺术沙龙系列活动,提升青少年文化艺术素养,获得了参与者的广泛欢迎;2022年向1100多万人次捐赠公益性保险,发挥商业保险在帮扶援助中的特色作用。

中国人寿寿险公司鼓励员工积极参与志愿服务,截至2022年12月31日,公司已成立青年志愿者服务团队300余人,拥有注册青年志愿者达7000余人,组织开展志愿服务1500余次,参与志愿服务人次达30000余人次。

风险管控效能保持良好状态

公司坚持依法合规运营,主动识别并防范业务运营中的风险,坚持做商业道德的践行者和维护者。公司积极开展党风廉政建设,落实各项反腐倡廉、反洗钱规定,取得公司治理发展的渐成果。

公司将依法合规融入公司运营的全过程,与投资者积极开展良性互动,进一步提升信息披露透明度,为公司运营提供良好保障。持续健全公司治理

架构与合规管理体系,认真贯彻落实上市地法规要求,充分发挥包括审计委员会、风险管理及消费者权益保护委员会在内的董事会专门委员会作用,深入推荐“制度合规年”活动,发挥“三道防线”合规管理合力,不断优化合规运行机制,强化合规遵循,持续提升合规管理能力。

以风险防控为发展的底线与基石,中国人寿寿险公司聚焦金融风险管理体系建设工作,深入优化风险管理措施,扎实推进风险防控水平的提升。积极应对“偿二代”二期规则下的风险综合评级指标调整,不断完善风险综合评级数据管理工作。公司从开展年度自评工作,扎实推进整改工作。2022年,公司风险综合评级保持良好评级,已连续19个季度保持A类,有效凸显公司风险管控效能。

多措并举提升ESG管理水平

公司积极落实公司ESG战略,持续完善ESG治理架构,开展ESG风险管理,提升ESG管理水平。

聚焦“建设世界一流、负责任的寿险公司”ESG战略目标,中国人寿寿险公司秉承“以人为本、关爱生命、创造价值、服务社会”的ESG战略理念,构建了包含环境、社会及管治三大维度,以及国家、社会、行业、客户、企业、员工及环境七大利益相关方的ESG暨社会责任战略模型。公司制定《ESG暨社会责任战略规划(2021—2025年)》,循序渐进地推进ESG管理,力争于2025年实现ESG管理工作引领寿险行业的阶段性目标。

致力于搭建组织健全、职责清晰的ESG和绿色金融管理架构。2022年,公司根据银保监会发布的《银行业保险业绿色金融指引》,将原有ESG管理架构升级为ESG和绿色金融管理架构,确保ESG和绿色金融管理工作的职责清晰,权责明确。

依照国家绿色低碳发展目标和规划以及相关环保法律法规、产业政策、行业准入政策等规定,颁布了《环境、社会、治理和绿色金融管理规定》,规范公司ESG和绿色金融制度体系。该规定涵盖了ESG和绿色金融的组织管理、常态化建设、ESG风险及内控管理等重点领域,对绿色投资、绿色保险、绿色运营、绿色办公、环境目标管理、ESG评级管理、气候变化应对、ESG供应链管理、社会公益等主要工作事项进行了制度化和流程化规定。

在ESG风险管理方面,中国人寿寿险公司制定《ESG风险管理办法(试行)》,对风险识别、风险评估、风险应对和控制、风险趋势的关注和改进、报告和归档的ESG风险管理流程作出明确规定,全面提升风险管理能力。

2023年是全面贯彻党的二十大的精神的开局之年,是实施“十四五”规划承上启下的关键一年,也是中国人寿寿险公司股改上市二十周年。中国人寿寿险公司表示,将以“犯其至难而图其至远”的远见和勇气,在ESG的实践道路上奋勇前进,以高质量发展为美丽中国建设贡献新的更大力量。