

# 中国人寿浙江省分公司 勇担央企使命 助力银发无忧



## 企业名片

中国人寿浙江省分公司始终坚持“服务国家发展大局 守护人民美好生活”的初心使命,坚守“成己为人 成人达己”的核心理念,在迈向共同富裕的道路上,为全省老年人撑起“保障伞”。

保险保障,用心+专业。秉承“保险姓保、保险为民”使命,积极助推老年人政策性保险、普惠保险快速发展。

适老服务,细心+爱心。软件硬件齐推进,志愿服务少不了,以专业力量助力全省老年人实现从老有所养到老有所善的提升。

## 发挥专业优势 将商业保险引入养老体系

今年7月25日,家住湖州市德清县乾元镇联合村83岁的吴荣娣因意外导致右股骨颈骨折。中国人寿浙江省分公司驻村服务专员得知情况后,马上联系并上门办理老年人意外伤害险理赔服务。通过中国人寿App报案、上传资料,仅3天时间,老人便收到理赔款。

今年,德清有近14万名老年人能享受到这一福利。这项被中国老龄事业发展基金会命名为“金色爱心工程”的项目2012年在德清试点后,在城镇基本医疗保险、新型农村合作医疗保险基础上,为老人提供更多赔付,相当于有了“双保险”。

该保险是面向60周岁以上老人的普惠性意外伤害保险,由保险公司承保、县财政及镇(街道)出资,无需老人自己缴纳费用。这一做法在全省首开先河将商业保险引入养老服务体系。

随着德清试点的深入,2015年,中国人寿浙江省分公司在全省范围全面开展老年人意外伤害险项目。开展至今,承保老年人超2600万人次,累计提供风险保障3.83万亿元,累计赔付61345万元。

中国人寿浙江省分公司专门划分有政保业务版块,其重点工作是配合完成政府主导的政策性保险、普惠保险项目,包括老年人意外伤害险、长期护理保险等,这类保险项目作为政企合作民心工程,赔付率往往较高。相关负责人表示,中国人寿浙江省分公司作为央企驻浙机构,履行社会责任是“天职”,将持续推进高质量养老保障服务,护航老年人幸福美好生活。

## 注重服务细节 适老化改造亮“组合拳”

要让项目真正惠及老年群体,做实做细服务很关键。近年来,企业着重在服务环境、流程等方面进行适老化改造。

网点柜面配备轮椅、血压计、老花镜等便民设备,目前已实现全省网点配备全覆盖。同时,开设老年客户通道(专属服务窗口),并在叫号机上设置老年客户优先办理业务功能。

同时,将适老化改造与数字化改革相结合。湖州分公司推出政策性保险数字化改革项目,将互联网、大数据、人工智能同保险理赔深度融合,老年人在家点点手机,即可实现部分理赔“零次跑”;衢州分公司启动生育关怀理赔直付创新举措,实现免报案、免资料、免申请、免临柜、免等待的“五免”直赔服务。

## 倡导公益慈善 老人“微”心愿件件有回响

中国人寿浙江省分公司还积极倡导公益慈善,全省各分公司均成立志愿者团队,慰问、帮扶所在县(市、区)80周岁以上失能、失智、低保老年人,累计投入资金260余万元。

2015年,公司联合省计划生育协会倡导推出全省性公益项目“圆梦微心愿”,以“49周岁及以上特殊困难家庭”为重点关怀对象,帮助解决生活照料、精神慰藉等方面需求。开展至今,累计投入2800余万元,惠及全省8万余户家庭。今年,还拓展开发线上平台,在线征集、认领“微心愿”。今后,活动将开启线上线下相结合的方式,定期在全省范围内开展。

中国人寿浙江省分公司将始终致力于筑牢“保障网”,夯实“防波堤”,在迈向共同富裕的道路上,让广大老年朋友一个都不掉队。



## 掌门人说

中国人寿浙江省分公司党委书记、总经理叶寿华:实现共同富裕的过程中,保险业应担负起经济“减震器”和社会“稳定器”的重大使命,主动融入、参与、支持、服务社会发展与民生建设,积极参与完善多层次社会保障体系建设,以满足人民美好生活需要为根本目的,为全面构建和谐社会贡献力量。



服务网点专人为老年人提供咨询引导。



## 浙江康养研究院 智库专家 点评

浙江省社科院公共政策研究所副研究员卢余群:安全感是老年人最基本的心理需要,也是幸福晚年生活的重要保障,中国人寿浙江省分公司通过多层次发力,对助力实现“老有所安”进行了有益的尝试和探索。专业的人做专业的事,作为国有特大型金融保险企业,企业带头引领不以盈利为目的、惠及老年群体的保险项目快速发展,有助于健全完善社会保障体系,增强晚年生活确定感和可控感。在此基础上,通过服务的适老化改造及公益慈善活动的广泛开展,帮助老年人获得更多社会支持,并进一步加大对困难群体的帮扶力度,为绘就“共同富裕”温暖底色,展现央企的责任与担当。

本报记者 俞琪

安全感由何而来?就是在面对不可预知的未来时,仍有安稳生活的底气。在浙江,老年人意外伤害险、长期护理保险等保障,为全省1200余万老年人筑起安全防护网。

这份安全感,与一家企业的努力密不可分。面对人口老龄化这一新时代的新命题,中国人寿浙江省分公司发挥专业优势,多方面满足老龄人口的保险保障需求,进一步提高老年人抗风险能力。



工作人员上门为老人服务。