

# 融入发展新格局 共创美好新生活

## 中国人寿福建省分公司全方位推进普惠金融发展全景纪实

### 1 助企惠民 服务大局积极有为



中央金融工作会议首次提出“加快建设金融强国”，并要求做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章。

作为金融保险业的“领头羊”企业，近年来，中国人寿福建省分公司坚持服务“国之大事”不动摇，贯彻落实党中央决策部署，积极服务“六稳”“六保”。在深入服务国家战略和服务实体经济中拓宽发展空间，为区域经济社会发展注入活力，全面助力乡村振兴，因地制宜强化产品和服务创新，为服务国家发展大局贡献力量，践行金融央企的责任和担当，浓墨重彩地书写着五篇大文章的答卷。

**搭好“险资入闽”联络桥梁。**推进集团与福建省政府战略合作协议落实，积极服务于福建省重大战略、社会民生等事业。定期召开四方联席会，牵头推进集团在闽成员单位共同协作。同时，定期向福建省金融工作办公室、国家金融监督管理总局福建监管局、集团公司汇报协议进展情况。与泉州市人民政府签署战略合作协议，服务泉州经济建设。

**立足主责主业，助力乡村振兴。**通过降低大病保险起付线、提高赔付比例等措施，切实解决因病致贫返贫问题；实施“铸鼎计划”，派驻98名年轻干部下沉两乡职场，扩大保险产品供给，全年涉农长险保费规模43.9亿元；激励更多网点发展建设成为有效覆盖乡村区域保障需求的“服务站”，网点个人业务保全线上化率98.19%，有力支撑乡村振兴金融发展。

**持续深入推广“乡村振兴保”项目。**村民仅需缴纳二三十元保费，就可以获得数万意外伤害保障，以及几千元医疗费用补偿、住院津贴等保障。积极践行保险为民的使命担当，针对广大乡村市场需求，中国人寿福建省分公司特别推出涵盖老人、小孩、妇女、大学选调生、村主干等特定人群，以及城乡居民医保补充、计生家庭、农村私人建房等特定

场景的一系列惠农小额保险产品。科技赋能数字化经营，中国人寿福建省分公司在全省1029个乡镇街道级片区开通一万多个线上乡村振兴服务小店，提供线上普惠保险服务251万人次，线上服务覆盖率91.47%，风险保额5009亿元，让线上线下融合的金融保险服务惠及到最基层的人民群众，福泽广大乡村人民群众。该项目荣获“福建省十大金融创新项目奖”“第四届全球最佳减贫案例”，成为唯一入围上述奖项的保险行业项目。

**发挥保障作用，服务实体经济。**小微企业是国家经济平稳运行的毛细血管，更是拉动就业、创业的重要“主力军”，也是普惠金融重点服务对象。为提升小微企业服务质量，中国人寿福建省分公司针对不同行业、不同生产经营特点的小微企业、个体工商户需求，设计健康、意外等人身保险专属方案和小微企业员工的团体人身保险方案，构建专业化的服务机制，搭建服务平台。服务规模企业488家，服务中小微企业1.55万家，覆盖企业员工55.03万人，累计提供人身保险保障5062亿元。为企业提供线上服务支持，团体业务投保离柜率99.99%，团单理赔服务e化率96.71%，团体保全服务e化率99.59%。

**为绿水青山注入金融活水。**中国人寿福建省分公司重将绿色金融作为服务现代化产业体系建设的重点力量，重点支持了低碳、循环、生态领域融资需求，积极参与宁德、龙岩国家普惠金融改革试验区建设和三明、南平绿色金融改革试验区建设，先行先试，加大保险产品和服务创新。截至目前，为387家绿色企业提供保险保障125亿元，为378家战略性新兴产业提供保险保障109亿元。此外，还根据客户需求为绿色产业链条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。

**服务国家区域发展战略。**福建面向祖国宝岛台湾，中国人寿福建省分公司积极响应“两岸一家亲”的发展政策，进一步服务台胞台企、自贸区，深化金融融合，夯实、拓展各渠道险种业务。在服务台胞台企方面，公司进一步发挥商业保险保障功能，推动台企营商便利化，制定对台服务工作方案，开展对台服务工作，设置了4个对台服务专柜，客户联络中心配备3名闽南语专员，为台湾客户提供方言服务，已为28家台企、3968名台胞提供风险保障12.46亿元。在支持自贸区建设方面，持续加大对福州分公司和福建自贸区分公司扶持力度，延续对省会城市的战略性投入，为992名省内企业外派出境工作人员提供“一带一路”专属风险保障9.53亿元。

党的二十大报告提出，必须坚持在发展中保障和改善民生，不断实现人民对美好生活的向往，推进健康中国建设，把保障人民健康放在优先发展的战略位置。

在建设人民美好生活的时代轮廓下，中国人寿福建省分公司深入贯彻党的二十大精神，坚持“党建强干、价值强司、增效富民、创新赋能”，以实际行动践行金融为民的使命担当，发挥综合金融优势，加快高水平普惠金融体系构建，满足人民群众多元化保险需求，共创美好新生活。

公司实现总保费259.40亿元，聚力发展，经营业绩再创新高；连续两年被福建省金融工作办公室、福建省财政厅授予“服务福建经济五星保险机构”一等奖……这一系列令人瞩目的成绩背后，是中国人寿福建省分公司融入发展新格局、助力福建经济建设建设的全力以赴，更是全方位推进普惠金融发展的全景纪实。



### 3 服务在前 增强普惠金融获得感

始终秉持“保险为民”的初心使命，中国人寿福建省分公司把服务感受放在第一位，乘着数字“东风”高位推进智能化、线上化服务，打造“快捷温暖”理赔服务品牌，开展内容丰富、形式多样的新市民保险服务活动，切实增强新市民的获得感、满足感、幸福感。

**线上化服务高位推进。**持续深入推进线上化服务，并加大新产品、新功能线上化服务的推广力度，深入推进重点作业线上化服务水平。个人业务保全线上化率98.13%，空中客服累计服务7.7万人次。个人业务无纸化投保率100%、个单理赔

服务e化率99.93%。国寿e店销售人员代办理赔16.38万件。

**智能化提升服务效能。**加快人工智能为主导的高新技术在生产服务链条的应用，探索大数据在运营服务更广、更深层面应用。智能应用贯穿运营服务全周期，无纸化影像智能审核通过率74.05%，实现智能双录，双录智能审核通过率78.76%；从无到有构建理赔全流程智能化服务模式，理赔智能化率91.49%。

**打造“快捷、温暖”理赔服务品牌。**升级“理赔预付”“理赔复议”等多项理赔服务举措，全方位提升客户体验。开发理赔初审自动化系统，打通理赔全流程智能化最后一公里，处理理赔案件38.58万件、

### 2 厚植于根 守护人民美好生活

共创美好生活，要发挥保险业经济“减震器”和社会“稳定器”功能，发挥普惠金融对美好生活建设的积极促进作用，才能不断推动“幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶”取得新进展。



中国人寿福建省分公司以提高社会公众抗风险能力、增强经济发展韧性为己任，深入开展普惠保险合作，深度参与多层次医疗保障体系建设，丰富新业态、新市民保险服务，积极探索普惠养老可持续发展模式。厚植于根，守护人民美好生活。

**搭建普惠保险业务合作平台。**中国人寿福建省分公司加强与各级政府部门对接合作，深度参与多层次医疗保障体系建设，紧盯特定人群需求，加大“小额”“乡村振兴”“银龄安康”“计生家庭”“关爱女性”“乐学无忧”“建筑工人”“新业态”等系列专属产品更新升级力度，为广大人民群众提供全面覆盖意外身故、伤残、疾病身故、重大疾病、特定疾病、医疗费用补偿、住院津贴等责任的保险产品。着力加大对妇女、儿童和计生家庭等特定群体的保障力度，推出的学生险保费规模3.86亿元，承保248.5万人次。计生、银龄及女性安康等普惠业务实现保费规模、承保人次双增长，保费规模1.58亿元，承保391.3万人次。

**参与多层次保障体系建设。**承办城乡居民大病、基本医保补充医疗、长期护理保险、基本医保经办业务和“惠闽宝”项目等，提供风险保障金额7.95亿元，承保781万人次，赔付8.40亿元。积极承办福建省定制型医疗补充保险“惠闽宝”，减轻参保群众就医负担，提高群众抵御大病保险保障水平，全省共308

万人参保，其中，中国人寿福建省分公司承保108万人次，居共保体首位，项目共保体整体赔付3万人次，赔付2.75亿元。该项目入选“新时代十年福建金融二十件大事”。个人养老保险保费1.44亿元，领先福建市场和全国系统。商业养老保险保费3.64亿元，规模列福建市场和系统首位。

**丰富新市民保险服务。**福建是民营经济大省，吸引了不少新市民来闽安居乐业，对福建的经济发展、社会安定、人民生活作出了积极贡献。做好新市民服务也成为普惠保险创新发展的题中应有之义。随着城市化进程的加快，依托互联网平台工作的骑手、司机、快递员等新就业形态人员已成为普惠金融关注的服务对象，他们因工作性质对职业伤害的保障需求十分迫切。针对新市民群体的保险保障需求，中国人寿福建省分公司不断丰富新业态、新市民保险服务，为新市民提供63款保险产品，累计为28.3万新市民和9896个企业提供856亿元的保险保障，优化90项金融服务，覆盖客户数3.64万人。

**积极探索普惠养老模式。**近年来，养老越来越成为百姓生活息息相关的重要话题，积极应对人口老龄化也

被确定为国家战略。在完善多层次养老保障体系的过程中，中国人寿福建省分公司以增进民生福祉、提高养老生活品质为己任，在发展养老金融模式进行探索。

**主动试点长护险。**按照失能评估等级，为失能人群提供资金补贴或上门护理、机构照护等服务，打造有温度的长护险服务，减轻失能家庭经济负担，提升失能人群生活质量。为了向失能人员提供更优质的护理服务，中国人寿福建省分公司积极协调长护险护理人员培训事项，按照人均补助1000元培训费标准，开展长期护理保险护理人员培训。目前，已为2423名重度失能人员提供护理服务2.1万人次，赔付2254万元。

**优化提升金融保险适老化服务。**是中国人寿福建省分公司服务工作的重要目标。目前，全省系统78个柜面均设置老年人服务专属窗口，并配备7种方言坐席，老年服务专员，为60周岁以上老年人提供优先叫号、一对一专属陪同等服务；95519客户服务热线率先在行业推出“一声直达、一键接入、一线即通”的老年客户专属绿色通道，老年客户呼入电话接通率达99.29%。

### 4 合规管理 筑牢防线严守底线

安全是发展最硬的“基石”。党的二十大报告要求，“加强和完善现代金融监管，强化金融稳定保障体系，依法将各类金融活动全部纳入监管，守住不发生系统性风险底线”。

在奋力推进高质量发展的同时，中国人寿福建省分公司也牢牢守住风险防控底线。强化党委统筹领导力度，完善风险管理委员会

运行机制，三道防线协同发力，筑起公司安全发展屏障。创新搭建“数智风控一五虚”风险监测预警平台”，对重大风险早识别、早预警、早干预。纵深推进“五虚”问题综合治理，围绕三大整改目标、七大整改任务、28项治理举措，不断建立健全长效机制，推动问题源头整治和管控前移，实施闭环管理，提升应急处置能力，对重点领域进行精准有力的防控。

“民之所盼，我必行之。”中国人寿福建省分公司全力服务现代化产业体系建设、积极助力绿色发展、大力发展普惠金融、着力服务全面乡村振兴、着力服务增进民生福祉……中国人寿福建省分公司站稳“以人民为中心”立场，胸怀“国之大事”，在开启新时期全方位推进普惠金融、满足人民美好生活向往中实现高质量发展的全景呈现。