

# 快捷温暖,用爱“赔” 中国人寿迈向创新理赔服务新征程

## 品质体验 创新理赔服务升级

一直以来,中国人寿始终想客户之所想、急客户之所急,从客户需求出发,打破传统时间、空间的限制,不断刷新理赔服务速度,不断促进理赔服务质效的提升。2021年,中国人寿以创新为基石,充分运用人工智能、大数据、物联网等前沿科技,推动保险价值链全方位数字化

转型,依托高度发展的线上服务功能,全力打造“快捷、温暖”的理赔服务品牌。

“手续简 时效快”的理赔直付服务。中国人寿发挥保险+互联网优势,构建覆盖两万余家医疗机构的理赔直付网络。在部分机构支持出院即结算保险金,直接抵扣医疗费,无须客户申请,实现

0时效赔付。2021年累计赔付546亿元1191万件。

“确诊即可赔”的重疾赔付服务。为申请重大疾病赔付且符合条件的客户,提供一个工作日内完成理赔处理的理赔服务。2021年,重疾赔付为近40万名客户提供“确诊即可赔”服务,给付金额超163亿元。

中国人寿是国内最早经营保险业务的企业之一,肩负中国寿险业探索者和开拓者的重任。近年来,中国人寿始终秉承“以客户为中心”的服务理念,持续用科技和大数据不断挖掘理赔服务价值、优化理赔服务体系,将用保险保障守护人民美好生活的重任扛在肩上,致力于为客户带来“快捷、温暖”的理赔服务体验。

郑报全媒体记者 谢宽 张俊 通讯员 吴珂檬

## 不负托付 各项理赔数据刷新纪录

近日,在中国人寿发布的2021年度理赔服务报告(以下简称报告)中,多项核心数据大幅增长,格外亮眼。这些数据成为中国人寿在理赔工作中秉承“应赔尽赔、高效快赔”工作原则,努力为中国千家万户提供保障和守护的印证。

报告显示,2021年,中国人寿赔付件数超1911万件,同比增长近19%,理赔金额超546亿元,平均每天为客户送去近1.5亿元理赔款,最高赔付案件9950万元,获赔率99.65%。在赔

付案件中,最年长的客户116岁,因意外医疗获得赔付;最年幼的客户出生仅18天,因疾病医疗获得赔付;最高的赔付案件理赔金额达到1925万元。

截至2021年,中国人寿保险(集团)公司已连续19年入选《财富》“世界500强”,品牌价值4366.72亿元,集团合并总资产5.7万亿元,合并营业收入超过1万亿元。截至2021年9月末,中国人寿核心偿付能力充足率和综合偿付能力充足率分别为257.51%和266.28%。

## 保险与公益 助力共同富裕

作为国内最早经营保险业务的企业之一,中国人寿充分发挥保险保障功能,积极回馈社会,勇于承担社会责任。一直以来,中国人寿多领域加大产品服务供给,积极参与多层次社会保障体系建设,持续为实现贫有所济、病有所医、老有所养、灾有所救作出努力,不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。

截至目前,中国人寿大病保险业务覆盖全国近4亿城乡居民,社保补充医疗保险业务覆盖5500万人;参与

政府医疗保障业务经办,在办338个健康保障委托管理项目,覆盖近1.4亿人,通过积极对接各地医疗保障需求,助力“健康中国”战略落地;企业年金和职业年金受托投管规模合计约1万亿元,各类年金保险积累准备金约1.3万亿元;发起设立规模达500亿元大健康基金和200亿元大养老基金。

同时,中国人寿还全面践行社会责任,投身公益慈善。截至目前,中国人寿慈善基金会已累计对外捐赠超

5亿元,先后开展了健康新村工程、百校体育帮扶计划、因灾致孤儿童助养项目、生命绿茵健康扶贫项目等一大批注重长远的公益项目,取得良好社会效益,并获得诸多慈善领域的奖项。

2022年,中国人寿将坚持保险回归本源,坚持系统思维,稳增长、控成本、控风险,着力提高党建引领能力、价值创造能力、协同发展能力、数字化运营能力和产品服务创新能力,持续推动产品服务升级,守护人民美好生活。

臻享尊荣  
臻享幸福  
臻享家

