



10个典型案例 诠释新华保险服务国家发展大局

为认真贯彻落实党中央决策部署,新华保险准确把握新时代新征程对保险行业的新要求,积极整合资源做好“五篇大文章”,在不断服务国家战略的过程中推动公司高质量发展,以实际行动践行金融工作的政治性和人民性。一起来看看新华保险在服务国家发展大局、守护人民美好生活中的10个典型案例。

案例1 政保业务服务升级,做好“普惠金融”大文章

2024年,新华保险广东分公司成功续保阳江补充医疗保险项目。该项目自2017年至今,共承保保费规模约15亿元,覆盖阳江市城乡居民、公务员、职工等所有人群,为约275万人提供了健康医疗保险保障服务。为做好“普惠金融”大文章,公司在项目承接、业务稽查、政策宣传等多维度持续拓展服务维度和服务内涵,不断提升服务于民、保障民生的质量与效能。

创新模式,一站式结算服务模式让百姓理赔更顺心。“一次告知、一次

申报、一窗办成”的医保理赔集成套餐服务体系,切实解决了群众理赔申请材料多、手续复杂等问题。截至2024年3月,一站式联网理赔服务人数累计超过210.7万人次。

精进专业,助力业务稽查,守好群众“保命钱”。广东分公司2024年一季度联合阳江当地政府部门开展了为期15天的阳江医保专项检查,运用智能费控系统,通过大数据分析,及时发现欺诈骗保行为,扣回违规使用医保基金600余万元,守好群众“保命钱”。

案例2 “银发无忧”助力养老保障,“让利于民”展现国企担当

在新华保险总公司的指导支持下,上海分公司自2005年起与原上海市老龄事业发展中心携手开发“银发无忧”老年人意外伤害综合保险产品。截至2023年末,“银发无忧”覆盖人群1273万人。近3年,上海老年人参保比例为15%以上,荣获上海市普惠金融社会公益奖等。

“银发无忧”产品具备“专注老人

意外风险”“保费低廉仅需20元”“投保年龄上不封顶”“无健康告知免核保”4个特点,首年推出即有18万人次投保。多年来,上海分公司始终秉承“让利于民、普惠保险”的原则,为老年群体开辟专属服务内容,经过20多年的发展,“银发无忧”项目不断创新升级,保费始终未变,但保障内容却逐年增加。

案例3 推进癌症早诊早治,积极助力健康中国建设

为落实《“健康中国2030”规划纲要》及《健康中国行动(2019—2030年)》要求,新华健康承接国家癌症中心“城市癌症早诊早治项目”的推广筛查工作,率先在山东省济南市启动试点承接,并通过试点评审。2024年1月,被授予“国家标准化癌症筛查推广与管理中心”联盟-A级管理中心。

新华健康目前已在济南开展2场活动。医护人员到社区现场为居民

开展健康讲座科普癌症防控知识,现场活动参与的80人中,筛查出癌症高危人群13人,新华健康已将高危人群推荐给山东省癌症中心享受进一步的国家公益筛查福利,且持续跟踪随访。

未来,新华健康济南中心将继续分批次、有计划地推进“中国居民癌症防控行动”的推广工作,在服务社区的同时,联合工会开展“癌症早诊早治”进企业活动。

案例4 唤醒客户“睡眠保单”,彰显行业服务温度

新华保险积极推动、落实金融监督管理总局组织的“睡眠保单”清理专项工作,积极提示消费者关注保单状态,及时更新保单信息、领取相关权益、弥补保障缺失等,切实维护消费者合法权益。

为快速高效通知客户,新华保险通过科技赋能手段,集中通知先行,辅以人工闭环通知服务;从便民、利民、惠民角度出发,提供在线服务,方便客

户随时随地、便捷完成业务办理;此外,推出失效两年内免息复效,5年内可复效的服务政策,尽可能满足消费者激活保险保障的诉求。清理工作开展6个月内,已累计通知成功114万保单客户(通知成功率74%),支持客户领取满期金、理赔金超11亿元;支持失效保单客户复效重新激活保障约3万件。一笔笔成功的案例获得监管部门、行业协会及广大客户的一致认可。

案例5 持续推动“暖心计划”,关爱失独家庭

“暖心计划”由北京市卫健委和北京计生协联合发起,旨在为北京市失独家庭提供养老和意外伤害保险,实现失独家庭“老有所养,病有所医”。

该项目由新华保险北京分公司承保,已连续开展7年,探索并实施了一系列创新帮扶措施:在全市16个区精心选拔服务专员,深入失独家庭及其所在居

委会提供保障计划、理赔、增值服务等相关培训,在失独家庭出险时提供一对一服务;开通“绿色服务通道”,简化手续、优化办理流程、提高效率。

截至目前,该项目已为超过8万人次的失独家庭提供超过2亿元保额的保险保障,广受监管单位、社区和失独家庭好评。

案例6 强化金融支农惠农,“试点”乡村振兴小额人身保险项目

新华保险四川分公司自贡中支积极响应国家提升农村地区人身保险发展水平,发展面向低收入人群的普惠保险工作要求,联动分公司团体业务部开展市场调研,进行项目研判,持续沟通拜访当地政府主管部门及行业协会,成功参与2024年自贡市乡村振兴小额人身

保险项目,成为当地项目承接的四家保险公司之一。

下一步,四川分公司将以此项目为契机,积极推动全省中支机构参与当地小额人身保险项目,为金融支持国家乡村振兴战略、丰富服务乡村振兴金融产品体系、强化金融支农服务贡献新华力量。

案例7 积极参与惠民保项目,守护人民健康美好生活

为进一步满足青岛市民多层次医疗保障需求,提升人民群众的获得感、幸福感、安全感,青岛市推出了“琴岛e保”普惠型补充医疗保险,并取得良好的社会效益。

2024年,新华保险青岛分公

司团体业务部抓住青岛市惠民保项目遴选承保机构的窗口期,积极对接青岛市医保局开展沟通,获得了医保局和共保公司的认可,成功入选青岛市惠民保项目承保机构。

案例8 金融科技赋能,打造更加高效便捷的服务体验

新华保险将科技赋能作为公司实现高质量发展目标的重点工程推进,多年来,公司以客户服务为中心,依托官网APP,不断扩展线上服务内容,逐步实现了保险产品线上展示、保单在线查询、在线理赔、在线保全等,为全国累计100+万注册用户提供便利的线上化服务,月均服务客户量约31万,月均解决客户问题数量约80+件。

2023年,新华保险累计处理理赔案件440万件,合计赔付金额159亿元;日均赔付1.21万件;个人理赔自申请至结案平均时效

0.67天。公司持续优化“保险+服务”模式,组织开展重疾慰问先赔、医疗垫付、特药购药直付服务。同时优化理赔流程,96.99%的个人理赔申请通过线上渠道提交,理赔金实时支付结案当日到账率超80%。

同时,公司持续建设完善以“智多新”“随信通”“智慧柜员机”为代表的智慧客服集群,2023年累计服务客户2252万人次,并获得中国人民银行金融科技发展奖三等奖,成为保险业代表性金融科技成果之一。

案例9 搭建“共享共商共赢”交流平台,助力中小微企业高质量发展

为持续推动金融消费者教育和金融知识普及工作,切实提升消费者金融素养,有效防范化解金融风险,新华保险陕西分公司主办“开元·盛世”私董会,与合作公司搭建“共享、共商、共赢”交流平台。为来自陕西省中小微企业,当

地金融、医疗、建筑、能源、外贸、科技、信息等各行各业的精英人才提供交流平台,深化金融行业与其他行业间的跨行业合作,为陕西经济蓬勃发展再添新的动力。活动目前已举办5期,40余家中小企业参与其中。

案例10 创新“保险+公益+社区”服务模式,充分展现金融工作的人民性

新华保险北京分公司积极创新“保险+公益+社区”的服务新模式,依托职场,开拓社区,利用寿险+康复+养老+救护专业优势,面向大众开展集融合消保、公益、宣传、品牌为一体的主题活动。同时免费开放公司职场,为当地社区各企事业单位、社会团体、广大群众提供会议室及相关设备、救护知识培训、金融保险知识宣讲、健康养老知识讲座等多种形式的公益服务,提升社会大众的金融素养。

截至目前,已累计举办40场活

动,覆盖28个社区及商圈,参与客户人数超3200人。活动形式包括“新华陪您过大年”“团圆喜庆 龙舞元宵”“学习雷锋好榜样”“健康生活 保障权益”“提高反欺诈意识”“公益植树嘉年华”“金融知识进医院”“关爱外卖骑手 清洁街道社区”“消防安全教育课”“暖心手工水饺配送”等,受到社区、群众、队伍的广泛好评。

北京保险行业协会对新华保险北京分公司“保险+公益+社区”的服务模式给予充分认可。

谢宽