

金融是国民经济的血脉,是国家核心竞争力的重要组成部分。中央金融工作会议和中央经济工作会议为新时代新征程推动金融高质量发展提供了根本遵循和行动指南。

中国人寿保险股份有限公司荆州分公司(以下简称“荆州国寿”)认真贯彻落实党中央决策部署,坚守金融工作的政治性、人民性,充分发挥自身专业优势,紧盯群众急难愁盼,聚焦重点人群大力推进系列利民惠民保险业务,将自身经营发展与服务区域发展大局、守护人民美好生活相融合,努力在践行金融为民中找准发展坐标,在建设卓越公司中扛起金融为民的责任担当。

有情怀有担当

中国人寿全心守护荆州人民美好生活

□ 方仁杰 通讯员 刘庆军

开办大病保险 筑牢因病致贫防线

为进一步完善城乡居民医疗保障制度,健全多层次医疗保障体系,有效提高重大疾病保障水平,缓解城乡居民因病致贫返贫问题,2012年8月,国家发改委等六部委联合发布《关于开展城乡居民大病保险工作的指导意见》,标志着由政府主导、商业保险机构承办的大病医保制度全面铺开。

荆州国寿认真落实省市政府关于开展城乡居民大病保险保障制度的相关要求,把承办大病保险业务作为服务政府职能转变和民生工程建设的重点任务,积极参与荆州市大病保险业务承办服务,是荆州市最早参与大病保险制度的保险公司之一,已连续承办20年,服务范围遍及荆州市7

个县市区,2023年参保超74万人,赔付3万余人次,给付大病保险赔款3900多万元,将费用报销比例在基本医保的基础上提高了15个百分点,充分发挥了大病保险对基本医保的延伸补偿功能,进一步减轻了参保群众医疗费用负担,发挥了大病保险缓解老百姓“因病返贫、因病致贫”的作用。

发挥专业优势 提升运营服务质效

作为国有大型金融保险企业驻荆分支机构,荆州国寿服务网点齐全、产品供给丰富,信息技术领先、内部管理规范、专业人员充实。依托上述优势,经过十余年潜心耕耘、砥砺前行,公司服务质效不断提升,深受社会各界和广大群众信赖与赞誉。

机构网点布局齐全。公司拥有遍布全市城乡的分支机构和服务网络,下辖11家县(市/区)支公司及专业化机构、105个乡镇营销服务部,实现了荆州市行政区域全覆盖。可就近在县、市、乡镇两级机构开辟保险服务窗口,将理赔服务、政策咨

询、宣传等服务延伸到城区和乡镇,更有依托全国服务网点实现异地理赔、结算的机构便利条件。

持续做优产品服务。主动融入新发展格局,着力推动构建与市场需求相匹配的产品供给体系,助力人身保险扩面提质。积极推广使用中国人寿APP服务平台,为客户全面定制电子订约并开通电子通知服务。创新助老扶老服务举措,为不方便出行的老年客户提供免费上门、“空中客服”等专项服务,空中客服接通率90.81%。不断优化理赔服务,实施了重大疾病一日赔、突发事件特快赔、理赔直付便捷赔、小额案件高效赔等受到

客户欢迎和称赞的特色服务,理赔获赔率99.82%,平均理赔时长1.51天,客户满意度达99%以上。

维护消费者合法权益。坚持以人民为中心,完善升级消保服务工作体系,进一步优化组织架构,将诚信融入企业文化建设,推动将诚信文化和消费者权益保护理念融入经营全流程。建立全链条闭环整改机制,发挥好投诉工作联动机制和倒逼机制作用,畅通消费者反映问题渠道,及时回应消费者关切,不断提升客户体验,监管有效投诉量同比下降20%,客户来电一次性解决率提升至93.61%。

聚焦弱势群体 织密民生保障网络

荆州国寿紧紧围绕农民、老年人、学生、新脱贫人口、新市民等特定群体,大力推进系列利民惠民保险业务并持续扩大承保覆盖面,守护人民群众“稳稳的幸福”。

针对农民群体,推广保费低廉、保障适度、保单通俗、核保理赔简单的农村小额保险产品,近两年累计承保20多万人次,赔付金额350多万元,使保险真正惠及广大低收入群体。针对“一老一小”,大力发展老年人意外险

和学生儿童保险,近两年承保老年人和学生儿童50多万人次,赔付金额近2000万元,为“一老一小”织密爱心网,撑起保护伞。针对新脱贫人口,大力发展防贫保、乡村振兴系列产品等乡村振兴业务,累计覆盖16万人次,赔付金额230万元,有效提高了脱贫不稳定家庭和边缘易致贫家庭的风险抵御能力。针对新市民,积极为建筑工人、快递员、网约车司机等职业风险较为突出的新业态从业人员提供“建工

险”“荆楚驾乘保”“务工人员团意险”等保险产品,近两年累计赔付330万元,设立了新市民金融服务示范网点和新市民金融服务示范窗口,服务新市民近3万人次。另外,公司还积极推广女性安康保险、残疾人保险、计划生育家庭意外伤害保险、村组干部意外险等普惠保险,累计覆盖荆州城乡人口230多万人,近两年累计赔付8000多万元,守护人民美好生活,助力和谐荆州建设。

加快渠道融合 增强城乡居民金融可获得性

公司围绕健全农村风险保障体系、创新涉农特色产品和服务模式、乡村治理转型升级、发展乡村数字普惠金融等任务,加快推进石首创新示范区等普惠金融工作站建设,坚持立足主责主业、升级服务接口,不断完善“支部共建、优势互补、资源强链”实施路径,打通协作瓶颈,消除合作障碍,努力提升基层党建融合、人才就业、消费维权、农特产品销售、弱势群体保障、金融知识宣传等为一体的多功能综合服务水平,增强地区金融服务可获得性。

加快农网建设。公司以乡镇营销服务部建设为抓手,以“服务不出村”为目标,大力推进村级网格化服务网络建设,不断增强站点辐射能力。通过制定专项招募政策,充分发挥返乡人员重乡土、人脉广、地情熟的优势,吸引返乡人员入职国寿创业创收,累计引进从业人员400余人,形成了示范带动效应,进一步提升了中国人寿的市场影响力。

整合服务手段。公司开辟了普惠金融绿色通道,设立示范工作站8个、精品工作站3个,派驻“金融村官”1名、“服务专员”10名,实现了“保险到村、服务到人”,提供一揽子综合性金融服务。服务专员与所在村支部建立了经常性工作联系,在配合参与工作站建设的同时,积极协调做好保险消费纠纷、金融普及宣传等相关工作。2023年,服务专员累计为群众办理各项保险业务9600多笔,其中理赔近3000人次,金额1400万余元;办理保单借款270余万元,做到了流程更加简便,服务更加满意。

擦亮金融为民底色。深入开展“进农村、进社区、进企业、进校园”活动,与种养殖合作社、小微企业对接宣传员工福利保险,覆盖经营主体260个、员工5000余人。积极参与政府公益项目,做好民生政策和金融知识的普及宣传,加深人民群众对扶农助农政策的了解,主动上门为困难群众

落实办理专项优惠及补贴政策,确保“应补尽补”。积极组织金融知识进社区系列活动,结合具体案例,为居民讲解金融诈骗的常见手段,如虚假投资理财、网络贷款诈骗等,同时为广大居民提供多个就业岗位。积极开展送知识、送技术、送文化下乡活动,推动“引才”与“引智”结合,累计培训农村富余劳动力1800余人,与村委合力打造“产业大户”、“致富能手”典型,发挥好标杆示范引领作用。

今年是新中国成立75周年,也是中国人寿建司75周年。鉴往知来,在新的时代背景下,荆州国寿将深入贯彻中央金融工作会议精神,全面融入荆州发展大局,扎实做好金融“五篇大文章”,为助力建设江汉平原高质量发展示范区作出更加积极的贡献。



金融五进入——进商圈。



荆州区党支部联合东城街道安心桥社区开展“关爱外卖骑手志愿服务活动”。



防范非法集资宣传月开展宣传活动。