

践行“以客户为中心”理念 新华保险2024年日均赔付4155万元

近日,新华保险发布2024年理赔服务年报显示,2024年全年累计赔付金额达到152亿元,赔付次数达480万人次,日均赔付4155万元,日均赔付1.31万次。

需要关注的是,保险科技极大地提升了保险理赔服务的效率和质量。2024年,新华保险智能理赔服务新升级,尤其针对大量小额案件理赔更是“闪速”,5000元以内医疗险理赔时效同比提升17%,得到了更多保险消费者的好评。

沉甸甸的数据背后,折射出的是新华保险多年来对保险高品质服务的持续深耕与探索。当前,金融“五篇大文章”、保险“国十条”3.0,给保险公司发展指明了方向:要牢固树立服务优先理念,助力筑牢经济安全网、社会保障网和灾害防控网,围绕民生福祉,更好满足人民美好生活需要,坚持深化改革,做好“五篇大文章”,提升保险业服务实体经济质效。

以理赔打造核心竞争力。在传统的理赔流程中,客户在治疗结束后结算出院时,需先行支付全部医疗费用,再向保险公司报案,提交完整理赔资料,待审批通过后,才能从保险公司获取保险理赔款。新华保险直击客户收集整理理赔资料困难、往返保险公司费时费力的痛点问题,依托科技赋能打造智能理赔平台,推出“一站式结算直付”,实现理赔“零等待”。据悉,新华保险“一站式结算直付”服务当前已经覆盖河南、河北、山东、湖北、浙江、上海、重庆

等地。

新华保险还通过特色理赔服务,打通医疗费用负担“最后一公里”,如新华保险“康健华尊”“康健长乐”“康健长佑”等产品配套医疗垫付服务,可为客户提前送去保险保障,缓解客户就医压力。“重疾慰问先赔”服务,符合特定条件的恶性肿瘤重疾理赔,可享“三个一”品质服务:一对一慰问协办,一路绿灯优先办理,一日出具理赔结论。

从“直付”“垫付”“先赔”等侧重保险消费者体验感的理赔流程变革,彰显出了“保险为民”的实质。最新数据显示,2024年,新华保险全年累计赔付金额达到152亿元,为480万人次提供理赔服务。

全面拓展客户服务资源。随着我国人口老龄化程度加深,老百姓的健康及养老服务需求大大增加,如何让老年人拥有幸福晚年已经成为一个必答题。2024年,新华保险加大了康养生态圈建设和资源整合力度,主要采取“轻重结合、以轻资产为主”的养老社区布局策略,形成“康养社区+旅居”双线并行的发展格局。轻资产养老方面,新华保险的优质康养社区已达16城21家,初步完成“东西南北中”布局;旅居式养老布局已落地10城11个项目。

居家养老方面,已推出“新华安”居家养老服务体系,包括“健康管理、安全监测、适老改造、生活服务、居家照护”等服务。据悉,该项服务体系已于2024年8月底

完成全系统上线,助力更多客户及其家人享有安然舒适的养老生活。

为满足客户多元化的服务需求,新华保险整合内外部优质服务资源,推出涵盖“医康养财税法商教乐文”十大领域,以“新华尊”“新华安”“新华瑞”等为核心的服务权益体系。不断延伸的高品质服务,正是新华保险深刻践行“金融为民”理念的体现。

开启销售队伍建设新时代。有了高品质保险服务,还需要高素质、专业能力强的保险营销团队推广和落实,二者相互赋能,达到知行合一。打造学习型组织和服务赋能型组织建设是新华保险重点战略工程。

2024年7月份,新华保险发布“XIN一代”计划队伍建设项目,致力于整合优势资源赋能保险营销队伍的高质量转型发展。作为全局性、系统化、跨越式,从理念到实践的革新和焕新,“XIN一代”计划通过“五个升级”推动营销队伍变革,即升级制度体系引领队伍,升级服务体系助推队伍,升级培训体系培育队伍,升级资源体系支持队伍,升级管理平台厚植队伍,开启销售队伍建设新时代。

值得一提的是,随着保险业从偏重销售向以客户需求为中心转变,保险营销人员各项技能也在不断升级,向更高层次进阶。

同时,新华保险着力打造“总部服务机构、中后台服务前台、内勤服务代理人、代理人服务客户”

的服务赋能型组织,实现营销、产品、客服、运营、康养、科技、资产、风控合规等全方位升级。

一系列组合拳作用之下,协同发展合力形成。新华保险渠道新价值提升,绩优人力规模同比提升,人均产能大幅增长。2024年前三季度,新华保险原保险保费收入同比增长1.9%至1456.44亿元,其中长期险首年期交保费收入同比增长12.3%,续期保费收入同比增长7.8%,展现出强劲的内生增长动力。

积极服务国家战略。作为国有大型金融保险企业,新华保险始终坚持心怀“国之大者”,坚定践行金融为民,以建设金融强国为己任,以服务国家战略为出发点和落脚点,围绕“五篇大文章”主动布局、深挖潜能,引导更多保险资源配置到国家重大战略、重点领域和薄弱环节。

2024年,新华保险制定发布《关于进一步提升服务国家战略能力的行动方案》,搭建全面服务国家战略工作体系,成立“服务国家战略推进委员会—工作小组—专项工作小组”三级管理架构,加强组织领导,明确职责,压实责任。

最新数据显示,截至2024年上半年,新华保险服务实体经济投资规模超9200亿元。在国家重点领域,新华保险总体投资余额达2600亿元,四年复合增长率14%。其中,助力科技创新和现代产业体系建设投资余额418.77亿元、服务绿色发展投资余额

198.51亿元,助力健康中国建设投资余额36.19亿元,促进区域协调发展投资余额1707.9亿元。

在支持国家多层次医疗保障体系建设方面,积极承接政策性健康保险业务,截至2024年三季度末,新华保险为近1900万名参保人员减轻医疗负担约4.4亿元,其中,大病保险累计保障约868万人,长期护理保险累计保障约232万人。

持续丰富服务国家战略产品体系方面,新华保险首次形成包含130余款产品在内的《服务国家战略产品清单》,推出10款普惠属性保险产品,聚焦老年人、儿童以及快递骑手、货运物流人员等新市民新业态群体,提供更优惠便捷的保险服务。截至2024年上半年,新华保险累计为超2.6万户小微企业提供风险保额超4100亿元。

此外,作为上市保险公司,新华保险注重向广大投资者及时分享公司发展红利。2024年中期分红17亿元,未来也将持续为股东和广大投资者贡献稳定回报。

新华保险表示,接下来将认真落实保险“国十条”3.0的意见要求,坚持金融工作的政治性、人民性,通过改革创新不断做大做优做强,提升保险保障、保险服务水平,更好发挥保险资金的长期投资优势,不断增强长期稳健发展的内生动力,提升服务国家发展大局、服务人民群众的能力,作出和发挥好新华保险应有的贡献和作用。

中华保险滕州支公司 积极探索农业保险发展新模式

中华保险滕州支公司根植滕州农业保险市场十余年。一直探索着将科技更多的应用到农业保险实际工作中去。2024年滕州多地玉米遭受暴雨灾害,该公司承保的多个乡镇玉米受灾严重,现场查勘难度较大。中华保险滕州支公司充分利用科技优势,启用无人机对受灾严重的乡镇和村居进行查勘,极大的提高了工作效率和查勘准确性。同时,该公司联系第三方合作的科技公司对承保区域内的玉米进行了卫星遥感,

结合卫星遥感数据进行实地查勘定损,提高了定损的准确率和农户的满意度。

该公司负责人表示,在今后,公司将会应用更多科技到农业保险生产中去,在2025年的小麦承保和理赔中,积极应用该公司新开发App工具,按照上级主管部门和省市区公司要求,实现农作物的精准承保和精准理赔,不断提高农业保险的农户满意度。充分发挥农业保险在农业生产中应有的作用。

山亭区城乡水务局 为全省山丘区供水“山亭样板”

2024年,山亭区城乡水务局在区委“1473”总体工作思路的引领下,以前所未有的决心和力度,持续推进农村供水保障工程建设,目前已全面完成工程建设任务,全区14.1万户农村群众实现规模化供水,规模化覆盖率达到97%,供水时长提高到24小时,成为全省山丘区供水“山亭样板”。

2024年,本届区委、区政府将农村供水保障工程作为“一号民生工程”,科学确立“大厂小站、高池细管”供水模式。筹集资金7.62亿元,5家区属国有企业分片承建,5690多名干部日夜奋战,克服重重困难,全力推动工程进度。建成2大水厂,整体改造364个村,部分改造358个村,铺设管网2817公里,配套建设6处

调节站,50个高位水池,138座加压泵站,498处入村总阀室。

通过参观水厂、科普宣教、化验水质、入户交流等多种形式宣传动员,推动群众对大管网供水认识到位、应接尽接到位,并在供水价格倒挂基础上,出台优惠政策,最大程度让利于民,全区自来水接入率达到104%,实现村村通、户户通目标,努力建成经得起历史检验、实践检验、人民检验的“民心工程”。2025年,区城乡水务局将继续优化供水保障工作,持续用好智慧水务平台,通过大数据、云计算等现代信息技术手段,提高供水管理服务的智能化水平,确保全区群众都能享受到高质量、可持续的供水服务,为“不墨山亭、幸福小城”建设贡献更多水务力量。

太平人寿荣获多项大奖 高质量发展成果受广泛认可

近期,太平人寿凭借高质量发展成果,稳健的业绩表现和卓越的品牌实力,荣获人民网“人民匠心品牌”、澎湃新闻“2024TOP金融榜·年度高质量发展金融企业”、界面新闻“2024优金融奖·年度保险公司”等多个权威奖项,同时还凭借养老金融发展成果入选人民网2024建设金融强国创新实践案例库。

稳健经营推动高质量发展,价值导向迈向新高度。前不久,澎湃新闻“2024TOP金融榜·年度高质量发展金融企业”和界面新闻“2024优金融奖·年度保险公司”评选结果正式揭晓,太平人寿在一众金融企业中脱颖而出,荣获此两项殊荣。

2024年上半年,公司经营业绩稳健增长,实现原保险保费1092亿元,同比增长6.9%;实现新业务价值66.9亿元,同比增长83.6%;个险、银保四项继续率指标处在行业领先水平,同时连续9年获得国际权威评级机构惠誉A+评级、连续9年获保险公司法人机构经营A类(最高级)评价。

深耕养老金融,多向发力做好五篇大文章。在服务实体经济、助力建设金融强国方面,太平人寿紧紧围绕“五篇大文章”,全力推动公司在科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融和数字金融领域的创新和发展。

太平人寿充分发挥保险资金“长钱长投”优势,支持绿色低碳产业发展,赋能新质生产力,为加快科技型企业、环保型企业的产业落地、技术研发和成果转化等环节提供资金支持,助力乡村振兴。

普惠金融领域,太平人寿持续丰富普惠保险供给,提升普惠型保险产品覆盖面和触达率,助力完善多层次社会保障体系,推动金融发展成果惠及最广大人群。

养老金融领域,太平人寿立足保险本源,在银发经济中打造“金字招牌”。一方面,不断布局完善医康养生态服务圈,通过完善的“保险+服务”模式,在为客户提供基础风险保障的同时,还提供涵盖资产规划、健康管理、养老服务等一站式解决方案,截至目前太平“自建+第三方合作”养老社区数量已突破70家;另一方面,持续完善适老化服务体系,优化老年人服务体验和服务效率,强化金融消保工作,着力提升金融教育活动覆盖面,以实际行动保障消费者权益。2024年12月,太平人寿凭借《多向发力推进养老金融 助力银发人群“养老”变“享老”》案例,入选人民网“2024建设金融强国创新实践案例”。

数字金融领域,太平人寿多年来坚持科技创新驱动,全面推

动数字化转型。以提升客户体验和管理效率为根本出发点,围绕重点业务场景,以业务运行、营销推动、客户服务和科技应用深度融合的发展模式,形成线上线下融合,产品、队伍、客户和场景高度联结的科技生态圈。

品质服务塑造品牌口碑 全面助力金融强国建设。2024年,太平人寿凭借在经营实力、产品服务、创新发展、品牌文化、社会责任等方面的深厚功力,荣获人民网“2024人民匠心品牌”“2024年度中国保险鼎峰榜·品牌建设卓越企业”“2024年中国鼎金融业年度品牌建设优秀案例”等多项荣誉,彰显品牌价值。

多年以来,太平人寿始终坚持“保险姓保”的理念,以客户需求为导向,不断优化产品结构,提升服务质量,赢得了广大客户的信赖和好评;在创新发展和社会责任方面,太平人寿牢牢把握“调结构、降成本、抓创新、育人才、防风险”经营重点,秉承央企成员公司情怀,践行客户至上,强化创新引领、坚定价值导向,积极服务国家战略,全面助力金融强国建设。

太平人寿将继续坚持高质量发展和价值导向战略,立足保险本源,聚焦民生福祉,不断提升管理水平和服务质量,为客户提供更加优质、专业的保险服务,为推动保险业高质量发展和建设金融强国作出更大贡献。