

中国人寿2023年客户节正式启动

中国人寿2022年十大寿险理赔案例



时还设立合计规模500亿元大健康基金和200亿元大养老基金，全力构建“机构+社区+居家”三位一体养老服务体系。

综合金融服务产品体验再“享”升级

升级畅享中国人寿综合金融服务，也是此次回馈客户的重要举措。2023年客户节期间，集团旗下中国人寿、广发银行、财险公司等将同步升级增值服务和星级客户权益，整合网点、服务等优势资源，推出“臻享礼”“空中共享柜面”等服务，共同打造获得感更强、尊享感更高的综合金融体验。

例如，在“臻享礼”活动中，集团旗下寿险公司、财险公司符合条件的客户将受邀在北京、上海、广州、沈阳、长春五个城市享受广发银行机场贵宾厅服务。“空中共享柜面”整合集团旗下寿险公司、广发银行、财险公司的在线空中客服资源，提供一站式空中远程视频服务，针对“云换卡”“鑫福卡密码重置”“还款宝涉密交易密码设置”等广发银行高频服务场景，实现空中视频快速响应。

自营流量和场景平台发力线上客户节

自2020年首次举办线上客户节以来，中国人寿已迭代形成中国人寿APP、广发银行APP、发现精彩APP和财险“安心享”四大“明星流量平台”。2023年客户节期间，中国人寿统一焕新APP客户节节庆主题图标，并进一步推出“尊享康养”“悦享财富”“惠享生活”“安享出行”四大资源整合共享“享”平台，提供兼具综合金融和场景特色的线上客户节体验。

其中，“尊享康养”以中国人寿APP为主，聚焦提供客户健康养老等产品服务，开展多样化服务体验和趣味互动活动。“悦享财富”以广发银行APP为主，聚焦满足客户投资理财、财富增值等需求，推出各类优势产品

和权益活动。“惠享生活”以广发银行发现精彩APP为主，聚焦满足客户高品质生活需求，开展多种消费优惠和特色信用卡联动活动等。“安享出行”以中国人寿财险公司安心享平台为主，聚焦满足客户出行用车、商旅生活需求，推出权益升级和直播互动等活动。

此外，中国人寿财险公司在儿童节、环保日、父亲节、端午节等重要节日节点，开展不同主题直播活动。客户节期间，中国人寿财险公司将发布新版车险服务国家标准，并升级车险增值服务。

客户节线下活动跨越百城力掀高潮

中国人寿2023年客户节线下活动规模超过往年。特别是充分利用公司合作资源，加大回馈客户力度，在国家大剧院开展客户节专场演出，推出北京环球度假区权益门票、FIVB世界女排联赛香港权益门票，参与录制北京卫视《春妮的周末时光》特别节目，举办“国寿为明天”少儿品牌系列活动，例如六一少儿公益晚会、少儿公益读书会、国寿小画家等。

集团旗下寿险公司在6月16日向全国分支机构发布“一陆同行”集结号，结合“上市20周年”“悦己生活”“国寿小画家”“700健行”“免疫力提升”等多元主题，邀请客户体验丰富多彩的线下活动，同时统一焕新柜面客户节装修风格。此外，中国人寿还将围绕健康养老、乡村振兴等主题，邀请战略客户进行实地参访、沉浸体验、论坛研讨等。

从6月1日启动，到6月16日引爆，再到6月30日收官，为期一个月的“国寿616客户节”以大健康大养老产品业务资源为引领，聚焦多样化综合金融服务需求，围绕不同客群开展全方位、多层次、高质量活动，以更丰富的产品和更便捷的服务，让客户畅享综合金融体验。

(郭守仁)

日前，中国人寿发布《中国人寿2022年度寿险理赔服务报告》。理赔总件数1917万件，理赔总金额515亿元，获赔率99.65%……一个个理赔数据背后，是中国人寿始终坚守“以人民为中心”发展思想、主动响应人民期盼的重要体现。

案例一：因脑部恶性肿瘤身故理赔2600万元

自2000年起，客户A女士先后投保国寿盛世尊享年金保险、国寿鸿福至尊年金保险(分红型)、国寿鑫享至尊年金保险(庆典版)、康宁终身保险等多份保险。2022年5月，A女士因脑部恶性肿瘤身故。中国人寿寿险公司在接到客户家属理赔申请后，及时向客户家属给付保险金总计2600万元。

启示：提供风险保障是保险的核心能力，也是家庭幸福的坚强守护。

案例二：因多器官功能衰竭身故理赔1456万元

从2018年起，客户B先生先后投保国寿鑫享至尊年金保险(万能型)(B款)、国寿盛世尊享年金保险(分红型)等多份保险。2022年4月，B先生因多器官功能衰竭身故。中国人寿寿险公司接到客户家属理赔申请后，及时给付客户家属保险金1456万元。

启示：对于B先生一家而言，这笔理赔金虽无法抹去亲人逝去的伤痛，但在未来的道路上，这笔理赔金将一路陪伴他的家人坚定前行。

案例三：因白血病身故理赔850万元

客户C先生自2016年起陆续投保国寿鑫福一生两全保险(分红型)、国寿鑫福赢家年金保险等多份保险。2022年6月，C先生因白血病身故。中国人寿寿险公司接到客户家属理赔申请后，及时向客户家属给付保险金850万元。

启示：根据《2022年全国癌症报告》数据显示，我国白血病的发病与死亡均呈上升趋势。为自己及家人配备上足额的保险保障，当风险来临时，就会多一份信心与从容。

案例四：因心肌梗塞身故理赔808万元

客户D先生自2007年起陆续投保国寿美福人生年金保险(分红型)等多份保险。2021年2月，D先生不幸因心肌梗塞身故。中国人寿寿险公司接到客户家属理赔申请后，及时向客户家属给付保险金808万元。

启示：根据国家卫健委发布的数据显示，我国每年突发急性心肌梗死的患者约100万人，死亡率超3成。家庭的顶梁柱拥有一份充足的保险保障，不仅可以减轻经济负担，也可以帮助家人获得一份慰藉。

案例五：因胰腺恶性肿瘤身故理赔779万元

自2001年起，客户E女士先后投保了国寿鸿寿年金保险、国寿鑫彩明天两全保险、国寿个人养老金保险、国寿瑞鑫两全保险等多份保险。2022年9月，E女士因胰腺恶性肿瘤，治疗无效，不幸身故。中国人寿寿险公司接到客户家属理赔申请后，及时向客户家属给付保险金779万元。

启示：根据资料显示，胰腺癌是高度恶性的肿瘤，发病凶险，侵袭性强。700余万元的理赔款固然无法完全抹去家人失去至亲的痛苦，但它会默默守护家人继续坚强生活，一路前行。

案例六：因呼吸衰竭身故理赔759万元

从2011年起，客户F女士先后投保国寿福禄金尊两全保险(分红型)、国寿鑫福年年年金保险、国寿鑫福赢家年金保险等多份保险。2022年8月，F女士因呼吸衰竭身故。中国人寿寿险公司接到客户家属理赔申请后，及时向客户家属给付保险金759万元。

启示：当自己和家庭的生活出现不可控的风险时，保险这把“伞”可以在关键时刻为家人提供坚实的保障，将关爱与温暖持续延续，陪伴家人继续坚定前行。

案例七：不幸意外身故理赔733万元

从2013年起，客户G先生先后投保国寿康宁终身重大疾病保险(2012版)、国寿瑞鑫两全保险(分红型)(2013版)等多份保险。2022年9月，G先生不幸意外身故。中国人寿寿险公司接到客户家属理赔申请后，及时给付客户家属保险金733万元。

启示：G先生的爱将会换一种方式延续，继续为他爱的人遮风避雨。

案例八：因直肠癌伴全身转移身故理赔662万元

自2004年起，客户H先生先后投保康宁终身保险、国寿鸿寿年金保险(分红型)、国寿盛世传家终身寿险等多份保险。2022年3月，H先生因直肠癌伴全身转移身故。中国人寿寿险公司接到客户家属理赔申请后，及时给付客户家属保险金662万元。

启示：根据国家癌症中心数据显示，在我国因癌症身故的人群中，死因为结直肠癌的人数位居前列。保险可以在生活遇到变故时，给家人支撑和力量。

案例九：因肺癌身故理赔640万元

自1999年起，客户I女士先后投保鸿寿养老金保险(98版利差返还型)、国寿美福一生年金保险(分红型)、国寿鑫福赢家年金保险等多份保险。2022年7月，I女士因肺癌身故。中国人寿寿险公司接到客户家属理赔申请后，及时给付客户家属保险金640万元。

启示：疾病来临时，即使反应再迅速，也比不上未雨绸缪。提前配置足额的保险保障，可以帮助我们度过一些艰难时光。

案例十：因血管瘤身故理赔640万元

从2007年起，客户J先生先后投保康宁终身保险、国寿福寿年年两全保险(分红型)等多份保险。2022年5月，J先生因血管瘤身故。中国人寿寿险公司接到客户家属理赔申请后，及时向客户家属给付保险金640万元。

启示：选择保险的意义在于于风险来临之时，可以从容面对，无法继续表达的爱，可以让保险代为诉说。

十七年真诚相伴，十七年满载托付。6月1日，中国人寿第十七届“国寿616客户节”正式启动。此次客户节坚持以人民为中心的发展思想，将其与开展主题教育进行紧密结合，以“牵手国寿 康享未来”为主题，聚焦康养特色，强化客户、服务、网点等优势资源整合，推进线上线下渠道融合发展，通过开展一系列客户回馈活动，努力将惠民、暖民心、顺民意的工作做到群众心坎上，与客户共享中国人寿高质量发展成果。

“养老金融+养老服务+健康资源”集中亮相

中国人寿2023年客户节聚焦健康养老业务优势，围绕养老规划、健康管理、医疗救助、养老服务精选全集团产品和服务资源，推出健康养老全生命周期“产品+服务”体系。

集团旗下寿险公司与国寿健投公司将联合推出更高质量的“保险+养老养生”业务，向符合条件的客户发放中国人寿自营养老社

区国寿嘉园入住权益确认书。同时，国寿嘉园养老社区联动推出养老社区短住产品，以及养老服务体验官、养老社区游园会等活动。与此同时，中国人寿寿险公司还打造线上康养服务专区，集中推出一批优质健康养老服务资源，包括提供居家养老护理、就医等服务包，以及体检折扣卡、儿童近视防控卡、家庭医生卡、优享洁牙卡、120救援助力卡、医疗转运协助卡等。

集团成员单位广发银行不仅在先行试点个人养老金的36个城市，返场推出热门“开立个人养老金资金账户和缴存养老金”即获赠最高200元福利金”活动，还在其他非试点地区，为成功预约开立个人养老金资金账户的客户提供50元待激活生活福利券或其他权益。

截至目前，中国人寿已为全国3万余家企业、33个职业年金统筹区提供年金服务，受托和托管规模超1.4万亿元，承保具有较强养老属性保险的准备金累计达1.7万亿元，同

中国人寿济宁分公司联合济宁附院开展乡村惠民公益义诊



为进一步支持乡村振兴工作，满足乡村地区群众的看病就医需求，5月30日，中国人寿济宁分公司联合济宁医学院附属医院赴泗水县高峪镇福源村，举办乡村惠民公益义诊活动。

当天一早，泗水县高峪镇福源村及周边村群众早早地来到福源村委大院。就诊群众感慨地说：“平时去一趟市里看病检查不容易，这次把附院的专家请到了家门口来义诊，实在太好了，真是方便了我们老百姓，希望以后能经常有这样的活动。”

来自济医附院健康管理中心的专家团队携带专业医疗设备，为大家免费进行了血压、血糖等专项检查，并耐心细致地提供了有关内外科疾病等方面的专业诊疗咨询服务，对日常保健、常见病、多发病的预防和常用药服用等方面进行了指导，现场还免费发放了健康管理手册，帮助大家掌握基本的健康保健知识。

福源村是该公司派驻第一书记帮扶村，在开展公益义诊的同时，中国人寿济宁分公司持续做好福源村驻村帮扶工作，在办公硬件改善、困难群众慰问帮扶、公益物品捐赠等方面积极主动作为，提供力所能及的帮助和支持。(王兵)

中国人寿济宁分公司无偿献血凝聚力量传递爱心

为进一步弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，5月16日至31日，中国人寿济宁分公司组织开展了全市系统“走在前 增价值 争先锋”无偿献血活动，以实际行动践行中国人寿“成己为人，成人达己”文化理念。

活动启动后，市公司党委班子成员率先垂范，千部员工踊跃报名参与。活动现场，大家早早来到献血活动点，他们中既有多次无偿献血的“老将”，也有初次加入献血队伍的年轻人。在工作人员的指导下，大家依次完成登记填表、血压测量、化验采血等工作，奉献出自己的一份爱心，此次全市系统共有134名干部员工成功献血，累计献血量达39900毫升。

参与者表示，无偿献血是爱心奉献，也是对社会的强烈责任感，更是人道、博爱、救死扶伤的体现，作为一项利国、利民、利己的善举，是每个健康公民应尽的义务，通过无偿献血可以帮助那些急需救治的病人，为社会奉献一点爱心。(王堡键)

中国人寿济宁分公司开展“你追梦 我护航”爱心助考公益活动



中国人寿济宁分公司开展“你追梦 我护航”爱心助考公益活动

“十年寒窗磨一剑，只待今朝问鼎时。”高考的大幕已经拉开，万千学子为了梦想奔赴考场。为不断传递社会正能量，彰显国企担当，中国人寿济宁分公司在高考期间组织开展“你追梦 我护航”为主题的爱心助考公益活动，为家长和莘莘学子保驾护航。

为了最大程度服务好考生和家长，公司客服柜面贴心为广大考生及家长设置了“高考爱心休息室”，住处离考点较远的考生和家长中午可选择在此休息。公司本部及距考点1000米内的城区各销售单位设立专属爱心休息室，为高考家长提供茶饮、空调、wifi、图书、电视投影、充电设备等，全天免费对考生和家长开放。同时，配备2B铅笔、水笔、橡皮擦、雨伞和一次性雨衣等，以备不时之需。考试前后为高考考生

提供爱心打印证件、资料服务，方便考生，向客户传递中国人寿良好服务的形象，拉近与客户的距离。

公司内勤、外勤自发组成爱心护航车队，在高考期间为参加高考的学子提供爱心送考服务，采取“一对一上门接送”和“招手即停免费乘坐”两种形式，为梦想保驾护航。为方便送考家长停车，公司外部停车场特设高考爱心车位，高考期间倡导员工乘坐公交、自驾电动车上下班，礼貌为高考考生让路。

为方便广大考生及家长，中国人寿推出助考服务线上查看及预约方式，在中国人寿寿险APP、官方微信、国寿寿险小程序已置顶高考驿站，点击预约即可，也可以通过拨打营业室客服电话进行预约服务。(郭守仁)

中国人寿客户服务升级之路

核定更精确、赔款支付更快速，让客户轻松享受无接触、便捷化的智能理赔体验。

守护健康养老心有广度

中国人寿积极推进全方位全生命周期健康服务转型，致力于满足人民群众高质量、多元化健康保障需求。助力政府构建“基本+大病+补充+救助”多重保障网，截至2022年底，承办大病保险项目200多个，覆盖近3.5亿城乡居民，近十年来累计赔付超1600亿元，有效缓解因病致贫、因病返贫问题。大力推进定制医疗险业务与基本医保有效衔接，形成广州“穗岁康”、杭州“西湖益联保”等一批典型项目。积极参与国家长期护理保险试点，以“政府主导、专业运作”为宗旨，依托资源优厚，积极打造服务体系全面、专业能力过硬、业务品质良好的长期护理保险经营管理和支持体系。

提升适老化服务方面，集团旗下寿险公司APP在保险行业内率先通过工信部适老化及无障碍水平预评测，尊老模式已服务用户近2000万次，“长者来电优先接听”人工接通率98.07%；广发银行在广东省率先试点5G实时视频服务，实现视频服务一键接入等14项适老服务改造；财险公司完善网点硬件设施配置，已设置无障碍通道、爱心窗口网点数量1800余个。在养老服务产品创新方面，陆

续发起设立合计规模达500亿元大健康基金和200亿元大养老基金，已经初步形成“机构+社区+居家”三位一体的养老服务体系。

开展消保工作扎实有力度

中国人寿高度重视消费者权益保护工作，认真做好消费者教育宣传及客户投诉综合治理，切实维护金融消费者合法权益。在2023年“3·15”消费者权益保护教育宣传周前夕，中国人寿还发布“用心守护 放心托付”消保口号，进一步通过持续深化消费者权益保护文化建设，努力提升消保整体管理水平。

持续开展投诉治理，营造“零投诉、优服务”良好氛围。监测成员单位客户投诉情况，做好投诉风险的研判和前置管控。重点抓好销售误导、理赔难等行业沉疴痼疾的专项治理，集团旗下寿险公司2022年新单销售误导类投诉量同比下降39.2%；新发销售误导违规件数量同比大幅下降79.0%，“销售误导”频发问题得到有效遏制；财险公司理赔投诉量同比下降15.9%，“理赔难”问题治理取得阶段性成效。积极开展消费者权益教育宣传，引领行业发布《中国人寿消费者权益保护白皮书》，扎实做好金融消保工作探索和成果转化，以“3·15”消费者权益保护教育宣传周和“金融知识普及月”活动为抓手，累计开展线上线下教育宣传活动近3.2万次，触达消费者

超2.2亿人次。在“金融知识普及月”活动中，中国人寿集团公司被监管机构评为优秀组织单位，多项宣传举措获通报表彰。

科技赋能发展创新有态度

中国人寿高度重视数字化转型工作，积极适应新环境、新形势、新要求，发挥数字化经营新动能，构建数字时代核心竞争力。

持续深化“客户之声”项目，通过数字化手段及时感知客户体验，推动管理闭环发挥长效作用，目前已累计在100余个客户体验场景中收集客户“第一手”声音近4000万条，集团旗下财险公司“客户之声”项目入选工信部《全国用户体验创新典型案例集》，成为保险行业唯一入选的创新应用案例。打造客户服务数字化管理平台，行业首创客户专属服务声音模型，推出智能语音导航服务2.0，实现95519语音智能服务变更秒级上线，打造行业数字化语音服务标杆，推进多媒体联络中心平台智能化升级，深度利用对话分析能力构建28个智能模型，首次上线人工在线实时辅助、应急会办提醒、上行短信及留言处理等智能应用，2022年人工服务后满意度达98.77%，连续五年保持高位。加快增值服务体系上化进程，提升运营集约化水平和服务品质，延伸服务触角，实现多触点协同服务。(郭守仁)

