

## 聚焦国寿

中国人寿寿险公司

推出国寿爱意康悦  
医疗保险系列产品

中国人寿保险股份有限公司(简称“中国人寿寿险公司”)推出的国寿爱意康悦医疗保险系列产品可提供一般医疗费用保险金(年限额100万元)、重大疾病医疗费用保险金(年限额120万元)、院外特定药品费用保险金、质子重离子放射治疗医疗费用保险金、CAR-T医学治疗医疗费用保险金共计五项保险责任(后三项责任年限额合计为300万元)。中国人寿寿险公司为国寿爱意康悦医疗保险系列产品搭建起全维度服务生态,提供

七项贴心服务:住院医疗(院内)费用垫付服务、CAR-T免疫细胞疗法全流程就医协助服务、特药直付全流程服务、专家会诊服务、全球找特药服务、海南博鳌乐城国际医疗先行区就医绿通服务、新特药临床试验申请服务。通过这些贴心服务,国寿爱意康悦医疗保险系列产品努力帮助客户解决就医过程中遇到的问题。

国寿爱意康悦医疗保险系列产品不仅能为客户提供丰富的医疗保险保障,更融合了当下先进的诊疗技术和各类专属服务,让广大客户能享受到看得见摸得着的高品质服务。一份保单,多管

齐下,帮助解决客户医疗费用问题、就医渠道问题和医疗资源问题。

“健康险+医疗服务”模式只是一个开端。接下来,中国人寿寿险公司将不断深耕健康保障与健康服务,持续优化保险保障服务,用心回报每位客户的信赖与托付。同时,公司还将大力整合健康管理、养老、医疗和护理等多方面资源,提高产业链整合能力和影响力,更好地满足人民群众病有所医、老有所养的需求。

中国人寿寿险公司将始终坚守保险本源,致力于在医疗、健康等领域发挥更重要的作用。

(缪桂萍 田洁 汤媛媛)



## 国寿动态

政企携手关注特殊群体  
共抵贫困风险

中国人寿靖江支公司(简称“靖江国寿”)秉承“成人达己”的经营理念,发挥保险资金运用功能和经济补偿作用,在保障社会民生、服务特殊群体、助力防贫开发等方面走出了具有地方特色的普惠保险发展之路,为靖江广大居民及部分特殊家庭撑起了一把风险抵御伞。今年,靖江市农业农村局为进一步巩固拓展脱贫攻坚成果,接续推进乡村振兴,推动帮扶政策有效衔接,最大程度上解决保障对象因疾病、意外事故等导致的家庭收入骤降、支出骤增等困难,继续实施《居民防贫综合保障方案》。靖江国寿作为承办机构,积极履行保险央企责任担当。

## 一、保障对象

(一)经民政部门认定的农村低收入人口(集中供养特困人员除外);

(二)城市低保家庭、特困人员(集中供养特困人员除外);

(三)动态监测经民政部门认定的新增对象;

(四)原建档立卡脱贫户中未享受基本生活补贴的困境儿童。

## 二、保障责任

(一)门诊慢性病医疗费用补助:保障对象在定点医疗机构门诊就诊慢性病,在医保结算年度内,按医保政策最高支付封顶线标准执行后,仍有门诊剩余待报销金额,给予门诊慢性病医疗费用补助1000元。

(二)重大疾病初次诊疗补助:保障对象在二级以上医疗机构初次确诊为本项目核定的40种重大疾病之一的,给予重大疾病初次诊疗一次性补助

2000元。

(三)住院费用补助:保障对象在已参保基本医疗保险基础上,因病住院产生的符合参保地区当年基本医疗保险报销政策的医疗费用,在扣除基本医疗保险(含大病医疗保险)和其他相关部门医疗费用补偿(医疗救助、保险理赔)后,对剩余部分再次进行补助。其中,保障对象为低保边缘户、支出型困难家庭的,补偿剩余部分50%;保障对象为低保(特困)户的,100%补偿剩余部分,参保对象每人每年再补助金额最高40000元。孤儿、事实无人抚养儿童、艾滋病病毒感染儿童、低保家庭儿童的理赔比例为100%;其他类型的困境儿童(含低收入家庭儿童、重病儿童、重残儿童、原建档立卡脱贫户家庭儿童等)的理赔比例为50%。

(四)住院生活补助:保障对象因疾病或意外伤害导致住院,单次住院超过15天(含)的,本次住院按照60元/天的标准给予住院生活补助,全年累计住院生活补助不超过90天。

(五)失能护理及意外保障:保障对象在保险期间首次发生重大疾病或意外伤害,经相关部门鉴定丧失生活自理能力,导致全部生活需要由他人照料护理的,给予一次性失能护理补助2000元。因意外伤害造成新增残疾的,最高赔付限额每人10000元;意外事故造成身故的一次性定额赔付3000元/人(无民事行为能力人除外)。

承办机构:

中国人寿靖江支公司  
理赔咨询电话:  
0523-84815939

(张明华 田洁)

## 国寿看点

## 中国人寿寿险公司五大服务项目获创新优秀案例

日前,《中国银行保险报》发布了2023年度金融消保与服务创新优秀案例评选结果,中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿寿险公司”)选送的五项服务案例成功入选。

近年来,中国人寿寿险公司搭建“大消保”格局,加大数字化智能化技术应用力度,推出“提醒报案主动赔”“全流程无人理赔”“四位一体柜面服务”“特色适老化服务”等具有代表性的服务项目,在金融服务创新上有效发挥寿险“头雁”的引领作用。

构建“大消保”格局  
护航美好生活

中国人寿寿险公司明确“1228”工作思路,即坚持一个“以人民为中心”的发展思想,满足人民群众日益增长的美好生活需要;贯彻两个“全面”,即全面实现消保工作全员参与、全面推进消保工作全流程管理;实现消保工作重视程度与消保工作水平两个“提升”;深耕消保组织管理等八方面工作,建立“事前审查、事中处置、事后改进和问责”的闭环管理机制,推进消保工作全员参与、全面覆盖、全链条管理。

中国人寿寿险公司搭建数智消保管理平台,实现消费者权益保护线上智能全流程管理。创新“消保+”模式,将消保与产品、服务、宣传教育等相融合,帮助消费者更好地理解金融产品和服务。中国人寿寿险公司连续19年荣获“中国最佳客户联络中心奖”,还荣获“2023中国服务品牌100强”“年度保险服务奖”“最佳数字服务管理创新奖”等荣誉称号。

提醒报案主动赔  
让理赔服务再快一步

持续加强内外部数据连接,致力于

让数据多跑路、百姓少跑腿,中国人寿寿险公司通过与医保、医疗机构等单位合作,在依法依规的前提下,强化医疗健康大数据运用,实现“提醒报案主动赔”服务。相比传统理赔方式,出险支付时效缩短50%以上,申请支付时效仅0.14天,客户可更快收到保险金。

2023年,中国人寿寿险公司“提醒报案主动赔”服务累计服务客户56.7万人次,赔付金额超6亿元,为广大客户带来更主动、更快捷的服务体验。

全流程无人理赔  
打造极致理赔体验

中国人寿寿险公司创新打造“全流程无人理赔”项目,实现了客户申请理赔后,无风险案件全流程无人参与即可完成理赔的全部审核并支付到账。

为打造极致理赔体验,中国人寿寿险公司构建了智能调度、智能识别、智能审核体系。通过智能调度体系,实现根据理赔申请信息、客户保单的险种类型、责任约定等因素,让符合条件的理赔案件自动进入全流程无人处理流程;通过智能识别体系,实现影像资料识别类型短时间内快速适配,创新构建可快速迭代的AI识别解决方案,目前已支持全国约300类1万种理赔资料样式的智能识别;通过智能审核体系,配置1300万条判定规则、4.5亿条医疗目录,实现智能化理赔初审、理算。截至目前,全流程无人理赔最快的理赔案件从立案到结案仅需耗时3分钟。相比普通理赔作业模式,整体理赔时效缩短超90%。

“四位一体”柜面服务  
打造一站式线下体验中心

锚定新时代客群需求,延展柜面网

点服务内涵,中国人寿寿险公司推动传统线下柜面向保单服务、保单销售、客户体验、权益保护的“四位一体”型柜面转变。一是以简驭繁,在柜面推广“智能、自助、坐享”三级融合服务模式,提供柜面服务预约、智慧柜员机、空中客服等便捷服务,全面提升保单服务效率,减少客户等待;二是服务与销售融合,在柜面服务网点设立营销专区,销售精英驻场解答客户对于保险需求的疑问,根据客户情况推荐适合的保险产品,实现保险销售与客户需求更匹配、解答更完善、推荐更精准、服务更便捷、体验更可靠;三是提供百余项常态化体验项目,包括护航儿童成长的“读书会”“软硬笔书法”,丰富品质生活的“美妆护肤”“插花茶艺”“健身瑜伽”等。2023年,中国人寿寿险公司柜面服务网点累计为客户开展各类活动4400余场,客户参与超9万人次,客户满意度超98%;四是保护消费者权益,全国2500余个柜面全部挂牌消费者权益保护宣传基地,并与政府部门开展医保、警保、新就业人员职业伤害保障、长期护理保险等网点合作,在中国人寿寿险公司柜面网点可轻松办理相关事项。

特色适老化服务  
升级老年人全触点服务体验

2021年起,中国人寿寿险公司启动服务适老化专项工作,强力推进解决老年人使用智能化工具困难,关注老年人健康、养老一揽子问题,完成26项适老化改造任务,适老化服务水平得到全面提升。经过持续优化完善,适老化服务总体呈现出适老设计全、产品覆盖广、纵向改造深、细节把控严、养老规划优、权益保障稳、情感关怀强、理赔服务暖等八大特点。

(丛林 田洁)

国寿寿险致力让普惠保险  
惠及更广泛人群

中国人寿工作人员为客户介绍相关产品。

作为寿险行业“头雁”,中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿寿险公司”)积极探索具备普惠性质的保险产品体系建设,设计覆盖多年龄段人群的包容性普惠保险产品体系。近10年来,中国人寿寿险公司累计新开发产品800余款,现已形成涵盖疾病保障、身故保障、医疗保障、意外伤害保障、养老保障以及面向特定群体、特定区域的多元化产品体系,有效满足广大人民群众个性化、多样化、不断升级的保险需求。

中国人寿寿险公司不断为助力乡村振兴投入多样化保险产品,提升涉农人口保险保障水平。公司在“扶贫保”“扶贫干部”等专属系列产品的基础上升级开发了“乡村振兴”系列保险产品。2023年,中国人寿寿险公司涉农保险为全国约2.8亿农村人口提供风险保障

30.7万亿元。

作为最早开展老龄保险的公司之一,中国人寿寿险公司陆续推出了许多老年人专属保险产品。此外,中国人寿寿险公司不断提升保险产品的承保年龄上限,部分医疗保险的最高投保年龄可达80周岁,续保年龄可达100周岁。

中国人寿寿险公司积极为学生和儿童群体提供多样化产品,覆盖生活、教育、医疗等多领域。在女性保障方面,该公司“女性安康”“关爱女性”系列10余款产品,积极为适龄女性提供特定疾病保障,提升妇女健康风险防范意识和保险保障水平。

中国人寿寿险公司表示,将进一步推进普惠保险发展,持续丰富具备普惠性质的保险产品体系,以更加丰富、多元的产品供给为人民美好生活保驾护航。(施斌 汤媛媛)