盐城保险业

坚守普惠初心 十年砥砺奋进

□保协

2013年11月,党的十八届三中全 会正式提出"发展普惠金融",2023年 10月,国务院发布《关于推进普惠金融 高质量发展的实施意见》,为构建高水 平普惠金融体系、进一步推进普惠金融 高质量发展提出意见。10年来,在国家 金融监督管理总局盐城监管分局指导 下,盐城保险业突出"以人民为中心"的 服务理念,秉持保险姓"保"本源,聚焦 "急难愁盼",深化普惠金融供给侧改 革,加大对重点领域和薄弱环节的金融 支持力度,形成了多层次、广覆盖的普 惠保险服务体系,持续提升保险服务实 体经济能力和水平,在助力脱贫攻坚、 乡村振兴、民营经济和小微企业发展、 疫情防控、补齐民生领域短板、共同富 裕等方面发挥了积极作用。

稳中求进 实现会业技统健康发

实现行业持续健康发展

10年来,盐城保险业秉持保险姓 "保"本源,深化供给侧结构性改革,行 业发展稳中向好,提质增效效果凸显。 ——发展速度持续稳健。全市保

险业年保费收入从2013年69.02亿元,增长至2023年222.2亿元,保险密度(全市人均保费)达到3321.52元/人、保险深度(保费占GDP比重)3.35%,保持了年年发展迈新路,持续跨越新台阶的良好势头。

——发展质量逐步优化。10年 来,全市保险业务结构持续优化,人身 险5年期、10年期及以上业务保持稳定增长,财产保险业务转入平稳增长阶段,业务结构调整成效显现,特别是农险、责任险和健康险业务逐渐成为拉动财险市场增长的新引擎。

——功能作用充分体现。10年来,全市保险业积极承担风险保障责任,累计赔付570.44亿元。其中,财产险赔付297.84亿元,人身险赔付272.60亿元,充分发挥了保险作为社会经济"稳定器"的作用。

一市场体系不断完善。10年来,全市保险市场各类主体78家,其中产险公司23家、寿险公司41家;保险专业中介一级法人机构9家;市级保险经纪公司5家。保险分支机构及营销网点417个,从业人员2万余人。多种组织形式、产权性质、业务范围的市场机构体系趋于完善。

创新发展

深化普惠金融供给侧改革

一直以来,盐城保险业持续优化保险资源配置,不断提高普惠保险服务的针对性、覆盖面和满意度。

盐城保险业始终坚持以客户需求为导向,提供具有针对性和实用性的保险产品,致力于满足客户在不同生活场景和经营场景中的风险保障需求。如在支持绿色盐城、平安盐城建设中,大力推进环境污染责任险、安全生产责任保险等产品,持续打好蓝天碧水环境保卫战。在疫情防控期间,充分落地落实政府惠企政策,开发政

府依法防疫封控损失补偿保险产品,通过拓展"保险+服务"的资金杠杆和风险分散功能,切实帮扶小微企业和个体工商户应对疫情影响,为保民生、保市场起到"精准滴灌"作用。

盐城保险业积极响应国家号召,加 大对农村、农民、小微企业等的保险支 持力度,通过推出特色保险产品、优化 服务网络、降低保费等方式,为这些群 体提供了实实在在的保障。在推进乡 村振兴中,持续推进农业保险提标、扩 面、增品,让农民增收吃上"定心丸",全 市已成功开办农险品种55个,同时为 农民提供农村小额人身保险、农村住房 保险等产品,加快描绘农业农村现代化 新图景。在为企业强链补链中,提供财 产保险、责任保险、信用保险等产品,帮 助企业开展风险减量,增强市场竞争 力。在推动普惠保险事业发展中,积极 与政府部门、社会组织等合作做好民生 三项保险、大病保险、照护保险、江苏医 惠保1号等推进工作,缓解群众因病 (灾)致贫、因病(灾)返贫的问题,提高 了公众对普惠保险的认可度和信任度。

盐城保险业始终坚持以人为本的理念,推动保险科技的创新应用,通过大数据、云计算、人工智能等技术,提高保险服务的智能化、便捷化水平,不断提升保险服务质量和效率。智能客服机器人能够实时响应客户的咨询和需求,提供24小时不间断服务。智能风控系统,能够实现对客户风险的实时评估和监控,从而提高风险管理的精准性和有效性。智能核保、智能理

赔等系统的应用,大大简化了业务流程,提高了处理速度,为客户带来更好的服务体验。

厚植消保 坚守保险为民服务初心

过去的10年里,盐城保险业始终 秉持着深厚的消费者权益保护理念, 坚守保险为民的服务初心,致力于加 强宣传与教育,推动行业健康高质量

在消费者权益保护方面,盐城保险业积极落实各项消费者权益保护措施,通过完善投诉处理机制,常态化开展总经理投诉接待日、强化"消保驿站"建设,推进总经理包案制度等,加强信息披露,提高服务质量,确保消费者的合法权益得到充分保障。

在加强宣传与教育方面,通过多种渠道和形式开展保险知识普及和宣传教育工作。积极利用线上线下平台,通过举办讲座、发放宣传资料等方式,向公众普及保险知识,增强公众的保险意识和风险意识。同时,通过加强与媒体的合作,以新闻报道、专访等方式,向更广泛的受众传递保险行业的正能量和价值理念。

过去的10年是盐城保险业不断探索、实践、总结的10年,也为未来普惠金融事业的发展奠定了坚实基础。盐城保险业将继续深化改革、创新服务,为人民群众提供更加优质、高效的保险保障,为推动中国式现代化盐城新实践贡献保险力量。

人保财险盐城市分公司

永葆为民初心 深耕盐阜沃土

□周雨婷

中国人民保险集团坚守"人民保险、服务人民"的初心使命,积极发挥保险功能作用,持续创新普惠金融发展模式,不断扩大普惠金融覆盖领域,努力让保险服务惠及更多群众。人保财险盐城市分公司传承红色血脉、深耕盐阜情缘,在盐阜大地上奋力书写"永葆为民初心"的保险新篇章。

发挥保险的精准保障优势,普惠 困难群众。2023年,人保财险盐城市 分公司承保政府防贫(扶贫)救助保 险,为全市6.9万低收入人群提供 1381万元的风险保障,支付赔款242

发挥保险的杠杆放大优势,惠农 富农强农。人保财险盐城市分公司充 分发挥金融央企的主力军作用,积极 服务乡村振兴战略,充分发挥保险支 农、惠农、强农、富农的功能作用,推动 农业保险高质量发展,为全面推进中 国式现代化盐城新实践贡献人保力 量。2023年,承保三大主粮类保险超 692.28万亩次,其中三大主粮完全成 本保险转化率100%,承保覆盖面超 85%,提前完成江苏2023年—2025 年农业保险高质量发展目标,承保设 施大棚保险13.35万亩次,承保生猪 356.28 万头次,累计为24.39 万户次 农户提供风险保障超119亿元。近5 年,累计支付农险赔款14.75亿元,惠 及173.34万户次农户。

2023年,人保财险盐城分公司建成农村服务网点50个,服务队伍980余人,农险业务覆盖46%的乡镇。目前,该公司开办三大主粮完全成本保险、育肥猪养殖保险、种(蛋)鸡养殖保险等48个险种,全方面满足农户不同需求。同时落实省农业保险工作小组下发的《关于开展2023年生猪"保险期货"项目试点的通知》要求,在盐都、东台、滨海等6地开展生猪期货价格保险。2023年,该公司承保96户次,共计17.89万头,提供超3.5亿元价格风险保障。

发挥保险的风险分担优势,推动 健康养老。在普惠健康方面,人保财 险盐城市分公司积极承办大病保险、 惠民保、照护保险等健康医疗保险产 品,成为我市医疗保障体系的重要组 成部分,为广大人民群众提供契合需 要的普惠型健康养老保障服务。 2023年,该公司承办盐城市区大病 保险项目,为市区240万参保群众提 供健康保障,全年累计支付赔款2.09 亿元,受益人次13.97万人次,有效降 低大病患者医疗负担。该公司组建 专业大病保险服务队伍,开展政策巡 查、医疗巡查、外伤调查,有效打击虚 假医疗行为,维护医保基金安全。该 公司承办的照护保险覆盖市直、亭湖 区、经开区,自2022年7月承办以

来,共受理申请6096人,完成评估5130人,符合重度失能4069人,占比79%,累计3845人符合享受待遇条件,赔付2629.6万元。2023"盐惠保"项目,线上、线下累计19.51万人投保,已完成赔付1693起,累计赔付金额1759.28万元,其中单笔最高赔付25.8万元。

发挥保险的融资增信优势, 纾解 融资难题。为贯彻落实国家乡村振 兴、普惠金融等战略,进一步提升金融 服务"三农"水平,人保财险盐城市分 公司积极与农业银行、邮储银行、地方 农商银行等银行机构开展合作,打通 农业生产经营主体融资渠道。同时, 坚持以人民为中心,深化保险供给侧 结构性改革,把更多资源配置到实体 经济发展和小微企业成长的重点领域 和薄弱环节,精准挖掘服务需求,加强 产品和服务模式创新,推动服务触达、 政策落地,加力提升小微企业客群的 金融服务广度、深度和质量,通过运用 "银行+保险"合作模式,2023年帮助 个体工商户168户,放款金额2501.4 万元,助力缓解中小企业"融资难,融 资贵"的问题。

发挥保险惠民利民优势,保障民生需求。人保财险盐城市分公司结合民生需求,多层次保障民生福祉。对接残联,开展残疾人意外伤害保险,覆盖射阳、滨海、响水、阜宁、大丰、经开区、东台等7个县(市、区),承担社会风险责任90亿元;对接卫健委,医疗责任险累计承保各类医疗机构335家,共承担风险保额1.91亿元,已决赔款174件,赔付支出1061.91万元,实现了民生险种保本微利的经营宗旨;对接民政部门,困境儿童意外险为东台、阜宁1910名困境儿童提供意外、医疗、疾病保障11亿元。

发挥保险的安全生产保障优势,赋能实体经济。为深入贯彻落实安全生产责任险业务领域的规定和要求,进一步促进市场健康发展,人保财险盐城市分公司强化安全责任意识,牢固树立为政府分忧、为企业担责的服务意识,切实做好本职工作,推动安全生产责任保险稳健发展。2023年,积极配合市应急管理局做好安责险宣传和推进工作,同时积极联系市场其他主体,组成"联席会"模式定期开展沟通协商,与各保险主体进一步稳定市场。2023年,累计为1068家企业提供94.53亿元保障。同时,加大企业走行力度,积极鼓励205家企业参与

投保。 人保财险盐城市分公司将坚持保险姓"保"本源,立足纾困解难,着力在服务百姓民生、保障经济实体、推动乡村振兴等方面下功夫、谋实效、求突破,进一步把经营发展置身于地方经济社会发展大局,不断满足人民美好生活的需要。

中国人寿盐城市分公司 聚力普惠金融 服务经济发展

□吉中云

近年来,中国人寿盐城市分公司 积极探索保险创新发展新模式和服务 全市高质量发展新途径,不断提升服 务水平,持续深化政保合作,大力推进 金融改革创新,在推进共同富裕和中 国式现代化建设中贡献国寿力量。

党建引领,筑牢国企"根"与"魂"

"压紧压实主体责任、深入贯彻中央精神、不断夯实基层组织、突出发挥引领作用",这是中国人寿盐城市分公司建强基层党组织、筑牢国企"根"与"魂"的四大主要举措。

中国人寿盐城市分公司持续加强 思想政治建设,坚决拥护"两个确立", 不断增强"四个意识"、坚定"四个自 信"、做到"两个维护",树牢为民意识, 努力解决群众"急难愁盼"的问题。

同时,该公司坚持强化基层党组织建设,在全市系统开展"四强"党支部创建、营销员党员"奋进新征程、建功新时代"示范创建活动,充分发挥基

层党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用,在大处着眼、小处着手,统筹做好各项民生工程、办好民生实事、兜住民生底线,不断提升人民群众获得感、幸福感、安全感。

服务发展,把握市场"时"与"势"

中国人寿盐城市分公司持续擦亮特色品牌,连续8年守护盐阜人民的民生工程,覆盖全市城乡居民,有效缓解了盐城各地灾、病、失能等原因带来的家庭经济困难,让群众感受到政府实实在在的关爱。截至一季度末,赔付人数499人,赔付金额514.18万元。

为积极应对人口老龄化的需要,增加养老保障渠道、减轻政府和个人负担、提高老年人的生活质量,该公司推出最大体量的民生项目——"安康关爱行动",至今已经走进了第13个年头。截至一季度末,全市承保人数达50.83万人,承保覆盖率40.55%。

为更好地履行社会责任,该公司 与市人社局联合开展了为期3年的 补充工伤保险推广活动,聚焦企业需求,定制产品方案,其中"补充工伤保险"方案针对已经参保工伤保险的企业和职工,"职业伤害保险"方案针对未参保工伤保险的企业和职工,产品保险费较低,赔付较高,有效化解了企业用工的意外风险。截至一季度末,已承保中小微企业55家,人数近2000人。

该公司高度贯彻落实中央决策部署,以群众需求为导向,持续开展以"大病保险+涉农保险"为核心的保险帮扶项目,延伸保险服务链条,进一步守护人民美好生活。截至一季度末,参保人数为172.6万人,保费为17168万元,赔付4.16万人次,支出赔款4952万元。

应变求变,统筹发展"破"与"立"

中国人寿盐城市分公司始终坚持深化改革,崇尚守正创新,在推进传统项目时注重把项目深耕和项目开拓相结合,在特殊群体中探索新路径。

在计生妇联方面,与卫健妇联部

门联合在乡村开展计生妇联系列"关爱女性""关爱计生家庭"保险产品宣讲活动,将失独家庭、计生家庭和新生儿缺陷家庭等主要保障对象列入计生保障工程。残疾人方面,积极主动参与配合县残联等相关部门关于残疾人保险的招标工作。

针对各大民生项目,加强宣传发动,切实提高群众投保积极性和主动性。以赔付案例和理赔服务作为主导,创新宣传模式,帮助红色镇村居民家庭了解保险方案、投保办法、理赔流程、保障范围以及给百姓带来的实惠及安全保障,提高全社会的知晓率和持续投保积极性。坚持群众自愿原则,在讲清保险方案的前提下,让群众自愿参加保险,鼓励和引导老百姓足额参保,切实提高风险抵御能力。

中国人寿盐城市分公司将继续发挥好行业"头雁"作用,强化一流能力,深化改革创新,聚焦重点领域推进转型升级,为盐城高质量发展不断注入新动能,持续提升人民群众的获得感、幸福感和安全感。

紫金保险盐城中支 落实普惠金融 擦亮民生底色

□黄洁

为充分发挥保险业在社会保障中的积极作用,紫金保险盐城中支践行金融为民理念,以服务地方高质量发展和人民高品质生活为责任担当,加大保险保障力度,加快养老普惠金融发展,着力贯彻"普"字,扩面优化服务,积极落实"惠"字,擦亮民生底色。

自2022年7月盐城市照护保险 正式启动以来,紫金保险盐城中支 立即开展大市区照护保险服务项目 工作,项目服务延续至2024年12月 31日。

ュ。 在减轻失能人员家庭负担、增强 医保服务供给、促进社会劳动就业等方面,照护保险起到了重要推动作用。紫金保险盐城中支自承办该项目以来,对照护工作人员、评估机构、照护机构组织多层次的培训,建立学习机制,充分理解运用照护保险的各项政策和系统操作,开展了多场以"照护保险进万家 受惠得益你我他"为主题的宣传活动,积极做好符合条件人员待遇受理,打通经办服务"最后一公里",提供全方位照护服务。

2023年,通过多渠道、常态化、针对性的宣传,盐都区和盐南高新区受理失能评估申请7655件,其中线下柜面受理232件,线上受理7423件,初

审通过2954件。评估通过符合2736件,不符合218件,其中选择亲情照护646人、居家上门2148人、机构养老149人、机构医疗11人。

为进一步提高照护保险政策的认知度和普及程度,2023年10月,紫金保险盐城中支与盐都医保联合开展了一场全区范围内的政策宣讲活动,活动覆盖了14个乡镇,共计622名人员参会,包括政府工作人员、医疗机构代表、社区居民等。值得一提的是,紫金保险盐城中支在深入调研的基础上,精心选择了宣传策略,积极协调各方关系,在盐都乡镇的各村部试点开展广播宣传政策。试点广播宣传政策

的成效显著,统计数据显示,当月及次 月的照护保险受理人数呈显著增长, 为惠民政策的落地实施贡献了智慧与 力量,不仅提高了照护保险政策的普 及率,还增强了群众对盐城医疗保障 体系的信心。

紫金保险盐城中支坚持把工作 温度融入为民服务中去,坚持老有所 护导向,聚焦回归保险本源,秉持服 务民生为先,主动承担保险责任,在 做好照护保险的基础上进一步积极 探索地方服务民生保障保险的新需 求,在保障改善民生上寻求新突破, 为服务保障盐城经济社会发展做出 保险应有的贡献。

中华财险盐城中支 普及保险产品 惠及千家万户

□耿雪倩

为进一步落实中央金融工作会议 精神和《国务院关于推进普惠金融高质 量发展的实施意见》,中华财险盐城中 支紧跟时代步伐,积极推进普惠金融, 在多个领域取得了显著的发展成果。

深耕农业保险 助力乡村振兴

自2020年开展"保险+期货"以来,中华财险盐城中支不断创新"保险+期货"产品,优化服务模式,化解农产品价格风险,通过政策性与商业性"保险+期货"相结合,发挥"保险+期货"在服务乡村产业发展中的作用,为农户提供了2.99亿元的价格风险

2020年,针对生猪养殖大户生产过程中,饲料价格上涨导致养殖成本增加的情况,与大丰区某生猪养殖有限公司开展试点工作,出具了全省首单《中华财险江苏省商业性生猪饲料成本指数保险》,为1.3万头生猪饲料

提供了256.12万元的风险保障。

2021年,通过申请财政补贴支持方式,鼓励和引导中小生猪养殖主体积极参与"保险+期货"项目,利用期货市场有效化解生猪价格下跌风险,积极应对"猪周期"和增强行业抗风险能力。积极探索"保险+期货"商业险模式,开发并推行了《中华财险江苏省商业性生猪区间价格保险》。在阜宁落地盐城市首单,为263户生猪养殖户提供了1668.35万元的风险保障。

2022年,在开展生猪价格指数保险的同时,推行《中华财险江苏省商业性生猪养殖利润期货指数保险》试点,在大丰成功落地,通过大商所及期货公司的补贴,为生猪养殖户提供561.83万元养殖利润的保障。

2023年,持续拓展"保险+期货"领域,开发了种植险新产品《中华财险江苏省商业性玉米期货价格保险》,共计为种植农户的3567亩玉米提供了476.2万元风险保障。同时,在养殖险方面开展《中华财险江苏省商业性蛋

鸡养殖利润期货指数保险》,为蛋鸡养殖户12万只蛋鸡提供了185.76万元的风险保障。

中华财险盐城中支积极推进农业保险数字赋能,推动利用保单数据构建信贷模型,探索创新纯信用、全线上的"农业保险+信贷"支农惠农模式。聚焦粮食等重要农产品种养环节,撬动更多金融资源高效率、低成本倾斜流入,全力支持农业生产经营,全面服务推进乡村振兴,加快农业农村现代化。

承办大病保险 普惠城乡居民

一直以来,中华财险盐城中支积极推进大病保险各项工作有序开展。 2021年至2023年,经办的滨海县、阜宁县大病保险累计参保550.35万人次,累计实现保费收入5.68亿元。

在承办大病保险工作过程中,中 华财险盐城中支制定了多项大病保险 工作运营管理制度,为普惠金融工作 开展提供了有效支持。加强专业培 训,确保大病保险专管人员具备专业知识和服务能力,保证居民大病保险档案的有序、有宗、可查。通过提供广泛的保险保障,帮助更多的人抵御重大疾病风险,有效减轻了患者家庭的经济负担,缓解"因病致贫、因病返贫"的问题。

丰富产品供给 服务新市民群体

针对新市民群体中金融服务方的需求,中华财险盐城中支秉持以客户为中心的服务理念,不断优化保险服务项目,创新产品与服务。

目前中华财险盐城中支已创新推出公众责任险、学生幼儿平安保险、新市民长期护理保险、建筑施工行业安全生产责任险、农民工工资支付履约保证保险等产品。特别是针对外卖员、快递小哥、网约车司机等灵活就业群体,进一步优化产品,为他们提供专属保障。同时,线上的新市民综合保险险种丰富,保障全面、保费低廉,切实满足了新市民的多样化需求。

□**祁艳**国统一客户服务电话
95522—1 客服热线时
为持续落实普惠金融的要求,泰 输入自己的身份证号
康人寿盐城中心支公司结合老年群 识别客户的年龄。一体的金融需求和日常生活,在"以人 以上的老年人,系统

聚焦银发群体 做好适老化服务

民为中心"的发展思想指引下,坚持科技赋能,不断完善优化线上、线下适老服务措施,持续将有温度的保险金融服务带给老年客户,多举措提升适老化服务水平,更好地满足老年客户日常金融服务需求,提供更有温度的保险保障。

泰康人寿盐城中支

党建引领助推适老服务"零距离"。持续探索"党建+养老服务"模式,做实做细适老化服务工作,该公司充分调动党员群众积极性,提升助老服务的品质和水平,有效解决老年客户的问题。党支部书记带头做好柜面服务工作,为"银发"群体提供温暖。同时坚持以人民为中心的发展思想,在服务的道路上不断推陈出新,瞄准老年人办事可能遇到的困难与堵点,坚持线上线下"齐步走",全方位为老年人提供更方便、更快捷、更温馨的服务。

"泰生活"App助力老人跨越"数字鸿沟"。以"泰生活"App为核心抓手,解决老年人智能技术运用痛点,进一步优化老年用户体验。"泰生活"App上线大字版本功能,将常用功能以大字体形式置于首页,新增了字体调节功能,支持字体放大,极大地方便了65岁及以上老年用户的浏览和操作。同时,在保单服务页面醒目位置增加了一键视频服务人口,轻松办理投保人变更、合同效力确认、年龄/性别变更、万能恢复保险责任、补充告知等多项业务,帮助老年客户熟悉并提高运用智能服务的能力,化解"数字鸿沟"。

95522 热线有温度,服务无止境。95522 客服热线是泰康人寿的全

国统一客户服务电话。当老年人拨打95522—1客服热线时,只需按照提示输入自己的身份证号,系统便会自动识别客户的年龄。一旦确认是60岁以上的老年人,系统将跳过繁复的播报环节,直接为他们提供人工服务的通道。此外,泰康人寿盐城中心支公司柜面服务热线(0515—88580522),随时为客户提供查询、投保、投诉和理赔等全方位服务,为当地客户,特别是老年群体提供一对一客服咨询服务。对于能在线上解决的问题,及时、准确给予帮助和解答,让客户特别是老年客户少跑腿。

理赔服务关爱老年客群,护航幸福晚年。一方面,为老年人设立了专业的理赔指导团队,为其提供详细的理赔流程和操作指引,确保他们能够顺利完成理赔申请;另一方面,还特别为60岁以上不方便到现场办理理赔的案件报案人,安排了专业的理赔人员上门服务,确保他们能够在家中就能得到及时、专业的帮助。

柜面服务配备适老设施,打造暖心窗口。该公司持续推出柜面适老化服务,力求服务人性化、精细化。人工服务层面,升级适老服务标准配置,开设绿色通道或专属服务窗口,在柜面增加爱心座椅、老花镜、放大镜、血压仪、便民药箱、轮椅等便民设施,让老年客户于业务办理中感受到"家"的温馨。

泰康人寿盐城中心支公司将坚持以数字化为核心,确保线上服务不间断,线下服务不缺失,提升普惠金融服务的场景化和数字化水平,提高服务效率和质量,在适老化服务领域的探索与实践中让保险服务更有温度。聚力适老助老,努力提升"银发族"在保险服务领域中的安全感、获得感、幸福感。