

# 2021年度菏泽市保险业社会责任报告

2021年,菏泽保险业在菏泽银保监分局的正确领导下,以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,围绕社会资源优化配置、经济转型提质增效、生产生活可持续等方面,不断探索创新发展路径,完善风险补偿救助措施,积极参与构建多层次的社会保障体系,努力满足人民群众健康、医疗、养老、财产安全需求,切实履行行业社会责任,有力助推菏泽经济社会高质量发展。



## 一、党建引领发展,汲取前行动力

党是旗帜,党是方向。2021年菏泽保险业以党建引领,推动党史教育走深走实,带动业务工作高质量发展。菏泽保险业各家机构组成500人志愿服务队,到网格包联社区开展“文明城市创建”志愿服务活动,帮助居民打扫社区卫生,清理楼道“小广告”,参与

城区主要路口的文明交通劝导,向包联社区捐赠创城改造资金6万余元;开展“清明祭英烈”、“创建文明城市,你我共同参与”、“讲故事写体会,讲奉献做实事”等主题党日活动;邀请中共山东省委党校教授谭建作《风雨苍黄百年路》为主题的党史宣讲培训;全市

保险行业开展了“学党史、颂党恩、办实事、开新篇”读书征文活动,各家公司党员干部撰写1000字读书笔记,优秀作品刊发在公众媒体和行业内部通讯《菏泽保险》上,并编制成册。

党史学习教育为菏泽保险业发展注入了强大动力源

泉,党员干部和员工队伍精神面貌焕然一新,政治立场更加鲜明坚定,贯彻执行更加坚强有力,奠定了团结奋进的思想根基,推动全行业把学习教育成果转化为干事创业、勇担使命的精神动力,聚焦主责主业,主动担当作为,为菏泽后来居上,科学发展保驾护航。



## 五、科技赋能服务,强化智慧运营

菏泽保险业加快数字化转型,科技应用更加深入,为持续稳定发展增添了新的动力。2021年保险业平均承保自动化率超过100%,平均理赔自动化率超过20%。

平安人寿通过科技创新,打造绿色承保。通过AI人脸识别等技术,实现新契约函件100%线上化,降低函件处理难度,提升承保时效,并通

过电子保单、电子函件的使用,减少碳排放,打造绿色承保体验。2021年平均出单时效1.70天,保单15日送达率98.11%。

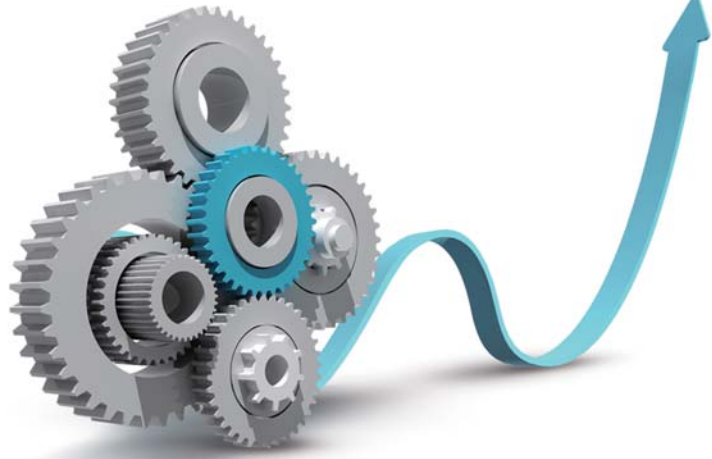
中华保险菏泽中支积极探索,升级“保处联动”模式,通过畜牧监管部门、保险公司、无害化处理厂三方共同参与病死畜禽保险处平台的运行,形成“养殖户参与、主管部门监管、保险联动、专业处

理”四位一体的无害化处理工作机制,用移动互联网、大数据、手机APP、物联网等信息化手段,将报案、受理、收集、处理、统计、保险理赔等各个环节无缝衔接,实现全程数字化。

太平人寿菏泽中支实现了简单件“秒赔”,复杂件“快赔”的服务承诺,30秒赔付创新纪录,“秒赔”让保险理赔进入“易”时代。



## 二、支持实体经济,努力助企纾困



驻荷各保险机构主动作为,加强保险创新,加大风险保障支持,保障经济发展,维护社会稳定。为助力小微企业做大做强,菏泽保险业积极推进保险“支农支小”融资业务,与银行沟通,推出“银保”合作模式,为小微企业提供融资增信服务,提升小微企业融资能力和融资效率,为菏泽经济社会高质量发展提供有力的保险保障。

中国人保财险菏泽市分公司积极对接辖内开发企业和建筑企业,传导国家在工程建设领域的优惠政策,用农民工工资履约保证保险为企业降

低运营成本,2021年共为菏泽市45个建筑项目提供近11亿元资金担保,助力营商环境提升,为农民工工资提供保险保障。大力推动个人信用贷款保证保险,2021年,共协助818位客户获取银行贷款10040万元,其中为577位小微企业主获取银行贷款7609万元,助力解决中小企业“融资贵、融资难”问题。

服务安全生产,保险当仁不让。中国太平洋产险菏泽中心支公司与第三方合作推出“智慧防护保”,为菏泽60多家企业安装用电、用气、用水的

元风险保障。有效的做到了防灾防损,将事后赔付转变为事前预防,同时也有利于小微企业的稳步发展。

助力疫情防控,服务复工复产。面对疫情,菏泽保险业各家机构积极扩展保险责任,丰富保险供给,加大一线人员保障力度,推广针对疫情的低费率,高保障的法定传染病保险,减轻复工复产企业的经济负担;为缓解企业压力,适当缓缴保费,允许企业分期付款;简化理赔流程,提高理赔效率,充分展现保险企业的担当和作用。



## 六、创新医养模式,提供全周期服务

菏泽保险业不断推进产品创新,以“保险”+“医养”服务民生。

泰康首创保险与医养的跨界融合,将虚拟的保险支付体系和实体的医养康宁服务体系相结合,打

造覆盖全生命周期的产品和服务,构建长寿、健康、财富三大闭环。2021年10月,泰康人寿菏泽中支结合郓城县民政局进行实地考察后,向总公司申请在郓城县潘渡镇敬

老院实施“泰康溢彩公益项目”赋能模式,在信息系统、护理人员培训、康复设施等方面对该养老院进行支持,以推动该养老院养老产业的发展。

## 七、倡导诚信经营,助力文明创建

弘扬诚信精神,倡导诚信新风,菏泽保险业围绕守信用、防风险、重服务、合规的行业价值理念,在服务重点、风险难点上下功夫,规范意识明显增强,服务质量显著提升。

2021年,菏泽保险业开展“优质柜面竞赛评比”活动,促使保险

业服务向规范化、标准化方向发展;中国太平洋人寿保险股份有限公司菏泽中心支公司等6家保险公司荣获“2021年度菏泽市保险行业文明示范窗口”称号;举办菏泽保险业“最美保险人—我为党旗增光彩”有奖摄影活动,用镜头展示菏泽保险人服务经济、辅

助民生、助力扶贫、爱岗敬业的风采瞬间,把党的先进性落实到岗位工作和自己的实际行动之中;评选出菏泽保险业百名“诚信大使”并进行表彰,以榜样的力量引领保险从业者,在行业内形成了“诚信经营为荣,销售误导为耻”的良好氛围。

## 三、助力乡村振兴,贴近服务“三农

菏泽保险业扎实推进国家各项支农惠农富农政策,根植农村、安身农业、贴近农民、服务三农,实现了对种养殖、加工、销售全过程的保险保障全覆盖,在“为民”道路上毫不动摇地前行,为实现经济高质量发展、乡村振兴不断贡献菏泽保险力量。

2021年,菏泽保险业承保政策性种植险1510万亩,当年受暴风雨等天气影响,共赔付26292万元,仅玉米保险支付赔款18608万元,惠及农户532213户。大蒜目标价格保险承保面积44.57万亩,因价格波动,当年大蒜目标价格保险支付赔款2626万元,惠及农户32890户,

有效帮助农户规避市场价格波动带来的风险。

2021年,菏泽保险业为农户3.18万多头肉牛,提供1.95亿元风险保障,赔付326万元;为农户的396.15多万头生猪,提供32.72亿元风险保障,赔付13682万元。



## 四、回归保险本源,建设惠民工程

菏泽保险业坚守“为人民美好生活护航”的初心,积极承担社会和行业责任,探索“政策引导、公司承办、市场运作、百姓受益”的保险新模式,有力促进人民生活的安定和社会和谐。

在保障民生安康方面,积极参与城乡居民大病保险,保障人数852万人,赔付5.79亿元;在参与社会治理方面,深化“警保格联动”,劝阻制止各类交通违法行为,助力农村“两站

两员”建设。中国人寿菏泽分公司面向老年人、女性群体、学生、患癌妇女群体推出“安康工程”和“安康救助”,其中“银铃安康工程”全年累计承保80.5万人次,赔付15754人次,赔付金额3024.33万元。

2021年9月,菏泽首款为医保参保群众量身打造的城市定制型商业健康医疗保险“惠菏泽保”,由阳光财险、国寿财险、大地财险等11家保险公司携手承保上线。“惠菏泽保”旨在通过商

业健康保险解决群众的大额医疗费用需求,提升参保人员医疗保障水平。“惠菏泽保”在提升医保范围内住院费用报销比例的同时,还将基本医保范围外住院医疗费用、大病保险特药费用、八种特殊疗效药品费用纳入报销范围,129元保费最高享受350万的医疗保障。理赔采用“一站式、两单制”结算,实现基本医保和“惠菏泽保”出院同步即时报销,真正做到惠民、便民、安民。



## 八、构建评价体系,加强行业自律

2021年,依据驻荷各寿险机构合规记录、投诉比例、自律检查、营销人员等级考核、财险机构两率变动、阈值监控、理赔现场模拟测评,理赔时效情况,菏泽保险业构建了经营与销售合规评价体系;对寿险公司营销员按照《菏泽市保险业销售人员等级考核管理办法》五级分类情况在协会微信公众号上公布,3A级以上业务员在齐鲁晚报等主流媒体上进行公

布,让客户有更多的选择权和知情权;为从源头上防范和治理人身险销售误导乱象,切实保护保险消费者合法权益,完成了辖区内寿险新单双录试点工作;为实现保单双录全覆盖,全行业统一制定了“百万客户大回访”既往保单双录活动方案,与山东省联通公司合作开发了既往保单双录视频平台,实现新老客户销售过程视频的全覆盖。在投诉调解平台

下,协会和会员单位联动建立了解决投诉的三个缓冲区(机构-协会-监管部门)。2021年,菏泽市保险行业协会消费者权益保护中心通过保险消费者来电、12345市长热线转办、协会来访、12378银保监会转办、鲁小保“保贝云”等途径共接到保险消费者投诉668件,80%的案件都得到了有效解决自行调解及配合公司调解成功472件。

## 九、加强保险宣传,普及保险知识

3.15期间,保险行业协会组织各家驻荷保险机构共同参与,开展了“专家讲保险”活动,邀请山东财经大学保险学院副院长刘素春做客菏泽广播电视台,围绕“保险是什么、参加保险有什么用、怎样选择适合自己的保险产品”三个焦点问题,宣传保险的功能,提升全民保险意识;开辟山东大众网菏泽频道“为荷银保

银保为荷”专题栏目,记录银保行业与菏泽相辅相成共同成长的发展故事。驻荷部分保险公司总经理做客直播间,讲述公司在助推经济发展、助力民生和谐、辅助政府管理方面所发挥的作用,为行业正面发声;6月末,六家新闻媒体走进驻荷保险机构采风,各媒体发表采风文章30多篇,记录保险行业为菏泽经济发展和

辅助民生建设所做出的努力。驻荷各保险机构利用协会创办的《菏泽保险》半月刊和微信公众号的宣传平台,加大行业交流和对外宣传,让其成为保险知识普及、展示行业风采的重要窗口;编制了2020年《菏泽保险业社会责任报告》和《菏泽保险年鉴》,宣传行业、宣传机构,弘扬保险正能量。

奋进新征程  
保险守护稳稳的幸福

