

# 发挥保险保障功能 支持乡村全面振兴

今年以来,国家金融监督管理总局湖州监管分局深入贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会、中央经济工作会议、中央金融工作会议精神,学习运用“千村示范、万村整治”工程经验,以“扩面、增品、提标”为工作主线,引导辖内保险业充分发挥风险保障、防灾减损功能,加强金融支持乡村全面振兴,推动农业保险高质量、多层次发展。

通讯员 陈恺琪 本报记者 蔡家豪

## 扩大主粮作物保险覆盖面

2024年中央一号文件提出“扩大完全成本保险和种植收入保险政策实施范围,实现三大主粮全国覆盖、大豆有序扩面”。湖州金融监管分局指导政策性农险共保体摸排主粮作物种植规模及分布情况,切实做好主粮作物保险承保理赔服务工作,稳步扩大主粮作物保险覆盖面,为秋粮收获和稳产保供提供强力护航。截至三季度末,全市水稻、小麦、玉米等主粮作物保险的承保覆盖率已超90%。

“以前种地总是提心吊胆,生怕遇到什么意外,几个月的辛苦就白费了。现在不仅有政府补贴的农业保险,我自己还买了商业保险,心里就踏实多了。”长兴县水口乡的小麦种植户戴某说。

为提升农户的生产信心,在推进政策性种植保险的基础上,湖州金融监管分局指导保险机构在全市范围创新开展小麦节气气象指数保险试点,对不同节气期间小麦因气象变化造成的损失给予不同程度的赔偿,并将农户投入的防灾减损费用也纳入保险责任范围,通过扩大保障范围、提高保障程度,形成商业性保险与政策性保险有效衔接,助力保障国家粮食安全。

截至三季度末,湖州保险业已为全市56.6万亩小麦提供各类保险保障3.6亿元,为种粮农户提供更全面的风险保障。

## 完善地方特色农险供给

湖羊、桑蚕养殖是湖州市的传统优势产业,也是湖州市的重点农业产业,其蓬勃发展离不开农业保险的积极作用。

近年来,随着种苗、饲料等相关养殖成本持续上升,原有农险产品的风险保障金额已不能满足农户的实际需求。湖州金融监管分局指导相关保险机构按照“保障方案科学合理,条款表述严谨易懂”的原则优化湖羊养殖保险、蚕养殖保险,在市农业农村局等相关部门的协同推进下,实地调研湖羊、桑蚕养殖企业、农户,分析养殖成本与养殖风险的关系,将湖羊养殖保险保额从原来的600元/只提升至960元/只,蚕养殖保险保额从原来的600元/张提升至1200元/张,并适当调整保险费率及赔付比例。

同期,湖州保险业已为20.6万只湖羊提供1.9亿元保障,为214张蚕提供23.7万元保障,有效减轻养殖户的生产风险,促进地方湖羊、桑蚕养殖产业发展。



人保财险湖州市分公司工作人员帮助养殖户投保蚕养殖保险

“红美人柑橘是我们南浔区的特色柑橘品种,有着‘柑橘界皇后’之称,颇受消费者喜欢。但红美人柑橘也易受气温变化影响导致减产,阳光财险推出的这个柑橘种植保险能减轻生产损失,对我们来讲真是个好消息。”湖州某农业发展有限公司相关负责人胡某说。

湖州金融监管分局鼓励保险机构在农业农村等相关领域的指导下,积极发展地方特色农产品保险。阳光财险湖州中支自2022年起在南浔区试点并推广红美人柑橘保险,几年来持续走访农户宣传柑橘种植技术,及时发布灾害天气预警通知,积极协助农户采取防灾抗损措施,出险后尽快赶赴实地查勘损失情况,帮助农户获得相关赔偿。截至三季度末,阳光财险湖州中支共向8家投保主体提供了35.9万元赔款,



阳光财险湖州中支结对走访红美人柑橘种植主体

为其灾后恢复生产提供了有力的支持。

## 全面保障新型农业主体生产损失

“每年到了水稻的成熟期,我都会临时雇佣人员操作机器帮助收割,总是会有工人因操作不熟练而意外受伤。现在这个‘新农综’保险直接解决了我的问题。”吴兴区某专业合作社法人代表孙某表示。

湖州金融监管分局指导保险机构拓展农业生产、流通、收储、加工等全产业链服务场景,及时推出“新型农业经营主体综合保险”产品。保障范围涵盖种植、养殖产品的损失,厂房、农机具等涉农财产的损失,以及雇工意外、雇主责任、公众责任等人身安全的损失,是一款为新型农业经营主体量身打造的一揽子综合性保险产品,涉农企业可根据自身需求选择投保。

为扎实推进“新农综”保险落地推广,相关保险机构积极走访涉农主体,多次组织集体宣讲会、答疑会,切实做好新产品的宣传工作。在了解到“新农综”保险具有保障全面、操作便捷和投保灵活的特点后,不少农户主动投保。

同期,湖州保险业已为347个新型农业经营主体提供保险保障208亿元,有效满足了现代农业主体的多样化、差异化的保险需求,全方位提升了相关主体的抗风险能力。

## 提高农险风险减量服务质效

近年来,全球气候变化日益显著,各类自然灾害多发频发,可能造成农业生产严重损失。面对今年第

13号台风“贝碧嘉”、第14号台风“普拉桑”相继在上海、浙江沿海登陆,湖州金融监管分局始终坚持提级应对,指导保险机构进一步提升灾前预警、灾中减损及灾后理赔的服务质效,及时做好农村地区等重点区域的防灾减灾救灾应对工作。

“台风‘贝碧嘉’来临时,我种植的制种水稻正处于扬花期,一旦受灾可能会颗粒无收。人保财险湖州市分公司的工作人员提醒我降低农田水位,增强水稻抗倒伏能力,还帮助我清理田地沟渠,加快排水速度,减小了台风对水稻生长带来的影响。”南浔区练市镇的水稻种植户沈某说。

为最大限度保护秋粮收获,人保财险湖州市分公司积极践行预防为主、防赔结合的服务理念,在台风登陆前迅速组织专业人员深入田间地头和田户家中,向农户详细讲解台风带来的风险以及相应的应对方法,提高农户的风险防范意识和自我保护能力。同时,与市气象局建立战略合作关系,利用气象监测平台和大数据分析,为农户提供精准的天气预报和灾害预警信息,提前帮助农户做好水稻的沟渠清理、加固大棚等防护措施,最大程度减少台风可能带来的损失。



人保财险湖州市分公司工作人员帮助种植户防御台风

湖州金融监管分局还指导保险机构利用科技赋能农业保险服务,推动保险产品、服务渠道、业务流程数字化升级,在全市范围推广使用“浙农险直通车”平台和“耘智保”等保险机构自研APP,具备移动端验标、投保单录、缴费转保单、理赔报案等功能,有效解决了偏远地区现场信息收集不及时的问题,实现了农险全流程线上化,打通保险服务农业的“最后一公里”。

各保险机构也积极发挥“农险+科技”创新优势,运用卫星遥感、无人机等技术,辅助开展高价值林木综合保险、农村乡镇家庭财产保险等农险保单的验标、测亩、信息采集等承保理赔工作,做到精准投保理赔,理赔尽赔、赔赔快赔,极大提升农险工作效率。

下一步,湖州金融监管分局将全面落实党中央、国务院关于农业保险工作的重要决策部署,贯彻农业保险高质量发展要求,推动辖内保险业聚焦农业生产、防灾救灾等重点领域和薄弱环节,不断完善农业保险保障体系,持续提升农业保险服务水平,在服务地方农业农村现代化建设中发挥更大作用。

# 国寿保险润“浙”四方

钱塘江畔,站在中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿寿险”)浙江省分公司大楼之上,回望75年的发展历程,正如这滔滔江水,一路奔涌向前。

从1949年11月7日中国人民银行华东区分行决定筹建中国人寿保险股份有限公司浙江省分公司(中国人寿寿险浙江省分公司的前身),到1996年人寿分业经营,再到2003年重组改制为中国人寿保险股份有限公司浙江省分公司;从2001年总保费规模55亿元到2024年向500亿元跨越;从实行新会计准则到历经人身险费率市场化改革……作为国有大型金融保险企业的省级分支机构,中国人寿寿险浙江省分公司始终以“头雁”之姿引领当地寿险市场发展。

目前,中国人寿寿险浙江省分公司在全省服务客户已超3000万人,为浙江经济社会发展提供的人身险风险保障年度累计超过30万亿元。中国人寿在浙存量投资规模总额超过1150亿元,投资项目包括舟山跨海大桥、嘉兴火车站及周边配套项目等。中国人寿寿险积极助力浙江基础设施提升、共同富裕示范区建设和实体经济创新发展,为浙江保持良好发展态势作出了积极贡献。

陈晓薇

## 保险保障润“浙”四方

在中国人寿寿险浙江省分公司展览馆的实物展柜中,有一组“古董”保单:1955年的简易火灾保险单,注有“勇敢攀登为国争光”的浙江省优秀运动员退役保险证、大红喜字封面封面的结婚保险单……从上世纪的简易保险,到现在全面深入参与多层次社会保障体系建设,形成身故、生存、疾病、医疗、意外、养老等全生命周期管理的多元化产品体系,保障人群覆盖至新居民新业态,的士外卖快递小哥、灵活创业人士、美丽乡村建设者、ESG绿色保险采茶工人……城市定制型商业医疗保险、政策性长期护理保险、个人养老金、乡村振兴保等保险的加入,中国人寿寿险浙江省分公司立足保险本源,让风险保障的“防护墙”不断延伸、加固,守护人民生命和美好生活的初心始终如一。

2021年,多家媒体报道了杭州重症血友病患者双胞胎兄弟的故事。因罹患家族疾病,浙江“惠民保”的金名片——“西湖益联保”累计为其报销240万元。还有86岁的退休职工龚先生,为治疗白血病需用到高额靶向药,他说“一天吃掉一台冰箱”,而“西湖益联保”为其减轻了一半医疗费用。

“做之前衣服穿不进去的,通过做了护理以后,日常戴一戴把她的关节松开了,衣服就好穿了。”方阿姨老伴张先生说。73岁的方阿姨是一名退休教师,患有阿尔茨海默病,生活无法自理。其在申请温州市长护险居家上门服务时被评为重度失能三级,现有专业护理机构进行护理服务,长护基金每月可最高支付



2023年11月8日,“西湖益联保”2024年度参(续)保启动会在杭州召开。

2384元。家属张大爷表示:“护理效果我们很满意,关键是不用上医院来回接送,经济上又给我们减轻负担,非常感谢政府对老百姓的关心。”

随着老龄化趋势不断加速,各地正加快长期护理保险业务的探索与发展。中国人寿寿险浙江省分公司积极参与政策性长期护理保险试点,目前已参与温州、嘉兴、丽水、舟山、杭州淳安、湖州吴兴、金华义乌等多个区域在内的长护险经办相关工作,覆盖人群超过800万(含共保项目)。

## 打造简捷、品质、温暖的“国寿好服务”

近年来,随着大数据、区块链、人工智能等技术在各行各业的应用,科技化、数字化也在重构保险智造发展基因。2000年时,还是纸质投保,办理保单业务得去实体柜面,当年度中国人寿寿险浙江省分公司的理赔金额是4亿元。而来到2023年,该公司e化服务率已达92.3%,全年理赔赔付达34亿元。个人业务索赔支付时效,从2021年的5.4天缩短至目前的1.78天。空中客服、智能客服、寿险APP、手机短信、微信公众号、微信小程序……服务方式不断突破传统,客户体验不断优化升级。

大力推广“理赔直付”服务,简化理赔手续。在客户同意的基础上,中国人寿寿险浙江省分公司通过对接的医疗数据,主动完成理赔案件处理。从2022年1月到2024年6月30日,服务客户181万人次,累计赔付金额1.34亿元。2019年3月,中国人寿寿险在行业内率先推出“重疾一日赔”服务。截至2024年6月30日,中国人寿寿险浙江省分公司累计完成“重疾一日赔”案件逾4.56万件。而“国寿智核”“国寿视通”以及嵌入OCR识别的掌上理赔,切实让客户感受到国寿好服务就在身边、在耳边、在手中。

越来越多的客户正在感受离柜办理保单业务的简捷。“2万元的康复金,一个视频电话,我在手机页面上签了名字就到账了。”客户陈女士说。义乌的一个客户到中国人寿柜面申请学平险理赔,在理赔工作人员示范下,客户在手机APP端就完成了理赔操作,对快速、方便的线上服务赞不绝口。

在基础服务外,VIP增值服务也在不断丰富内涵外延。2024年1月,来自浙江的Y女士与家人前往哈



2024年9月,创新打造国寿“金融知识便利店”,通过生动趣味的方式,普及保险知识。

尔滨旅游时不慎滑倒摔伤,导致体内原本被置换的髌关节粉碎,亟需返回杭州的原医院进行手术修复。由于其为中国人寿寿险的VIP客户,国寿救援团队立即联系了当地医院并进行充分沟通,经过审慎评估风险后,最终决定采用全程地面救护车的转运方案。完成所有安排后,在专业护士的全程随行陪同下,经过25小时的长途行驶,救护车终于平安顺利抵达了浙江当地医院,Y女士手术圆满成功。

## 销售人员1.0到3.0时代

“保险业,其实入门门槛很高。销售人员是从过去的1.0时代到2.0时代,再到现在的3.0时代。”韩宇语气平静又理性地说。

85后的韩宇,人生的第一张保单,是妈妈的同事下岗后转做保险,为他们推荐的国寿“潇洒明天”。“1995—2005年这个阶段,我觉得是保险人1.0时代,许多做保险的是下岗工人,那时候销售保险,人情显得很重要。”韩宇这样解释1.0时代。

2005年,中国人寿寿险浙江省分公司推出了“长城计划”,第一次提出来保险代理人要招募大学生,并对新招募的大学生进行2个月的封闭式专业培训。韩宇当时就是这么被招募的。“2005年以后,那是销售人员的2.0时代,社会大众的保险意识和观念还比较弱,当时打开市场,主要靠推销。”韩宇说。

“现在,80后已成为社会中坚力量,这类客户受教育程度高,风险保障意识强,会主动检索、获取知识,因此,相应的也需要高素质保险销售人员。有公司的品牌、科技、专业做支撑,我们坚持以客户需求为导向,强化对客户诉求的响应、规划和设计,从而为客户提供更加简捷、品质、温暖的保险服务。这样来看,销售人员就是‘设计师’,销售的是美好生活的设计方案。我觉得这是保险人的3.0时代。”

作为区域总监级的销售精英,韩宇是中国人寿寿险杭州分公司名人名堂主席团成员,辖下管理250余人。团队中,有教师、健身教练、导游等不同行业转行而来的,依靠专业素养和从业经验,为客户提供多元化的“保险+”服务。“保险业是个经营与历练的平台,越优秀的人,在这个行业一定也做得更好。”韩宇这样总结他的团队,而这与当下中国人寿

寿险深化新型营销体系改革,通过“结构升级、育成升级、基础升级、区域升级、销售升级、服务升级”六大举措升级现有队伍,走专业化、职业化、综合化的道路,不谋而合。

## 提质向“新”力 高质量发展向未来

新时代,新征程。中央金融工作会议明确了金融的新使命,为经济社会发展提供高质量服务,并着重强调了做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”的重要性。在这一方针指引下,扎根之江大地75载的中国人寿寿险浙江省分公司全面践行金融报国、保险为民初心使命,不断丰富高质量发展的内涵,延伸保险服务价值链,借助新质生产力的磅礴之力,谱写发展新篇章。

作为金融央企在浙机构,该公司积极贯彻落实党中央决策部署,切实以高质量党建引领公司高质量发展。目前,在全省系统创建党员示范岗、责任区、突击队和服务队近400个,覆盖员工、营销员党员超过3800人。

“我们到城里去看病很麻烦,感谢城里的医生下乡来给我们看病。”丽水缙云方溪乡的王大妈说。这一幕正是中国人寿寿险浙江省分公司邀请来自浙江三家医院的专家医生“送健康下乡”活动的真实效果。民族要复兴,乡村必振兴。为此,该公司推出了党建帮扶、文化帮扶、产业帮扶、健康帮扶、旅游帮扶等乡村振兴一揽子帮扶计划。

2023年,由中国人寿保险(集团)公司旗下寿险公司、国寿健投公司与君澜酒店管理公司三方联合打造的高品质康养休闲酒店——国寿君澜大饭店在钱塘江畔正式开业。这也是中国人寿持续升级康养业态、服务“健康中国”建设的重要举措。

在“保险+养老”方面,中国人寿寿险秉持“让子女放心、让老人安心”的养老生态建设理念,稳步推进养老服务多种方式供给,加快在重点战略区域的布局。坐落于杭州市上城区中河路上的浙江人寿大厦,也在有条不紊地改造“城市中心精品养老公寓”。

深化金融体制改革,内生动力不断增强。2022—2023年,中国人寿寿险浙江省分公司共推出38项创新项目,聚焦流程再造、效率提升、降本增效、客户经营等方面,其中,总公司级创新奖项7个,在全国系统重点推广创新成果4项。

以服务社会民生、服务实体经济、服务国家战略为着力点,中国人寿寿险浙江省分公司积极响应党和国家号召,踔厉奋发、谋篇布局金融“五篇大文章”,立足浙江实际,研究制定了“聚焦主责主业,服务国家区域发展战略”“加强普惠保险服务,助力共同富裕”“全力发展第三支柱业务,支持积极应对人口老龄化国家战略”等六大重点任务,奋力书写高质量发展答卷。

聚焦价值谋效益,砥砺奋进再出发。未来,中国人寿寿险浙江省分公司将在奋进中国式现代化新征程上勇当先行者,谱写新篇章,为浙江的经济社会发展和人民的保险保障福祉作出应有贡献。