

中国人寿寿险陕西省分公司 多维护航银龄路 深耕服务暖夕阳

近年来,中国人寿保险股份有限公司陕西省分公司(以下简称“中国人寿寿险陕西省分公司”)积极响应国家应对人口老龄化战略号召,以实际行动践行社会责任,围绕老年群体风险保障、养老服务等核心需求,创新服务模式、优化产品供给、升级服务体验,在助力银龄经济发展的道路上交出了一份亮眼答卷。

政企联动破瓶颈,筑牢老龄保障“安全网”

在政策指引下,中国人寿寿险陕西省分公司率先突破行业瓶颈,创新性推出老年人意外伤害保险,成功填补“60岁以上老年人不能投保意外伤害保险”的空白。特别是通过构建“政府主导、市场运作、企业参与”的政企联动新模式,联合各级民政部门开展政策培训、现场宣传等活动,推动老龄保险项目广泛覆盖。三年多来(2022年1月至今),该公司老年人意外保险承保人数近130万人,承担风险保障金额约500亿元,累计受益人次近2.5万人,为三秦大地老年人筑起坚实的风险屏障,打造政企协同服务民生的“陕西样板”。

为满足老年人多样化保障需求,中国人寿寿险陕西省分公司持续丰富产品矩阵,近期推出“银龄安康”“关爱老年人”“夕阳保”“夕阳红”等10余款老年专属保险产品,并结合陕西老年群体实际需求进行本土化创新。这些产品以“意外身故+伤残保障”为基础,附加“意外医疗”缓解医疗费用压力,

创新性纳入“疾病身故”保障,传递人文关怀,同时还提供“住院津贴”减轻住院护理及生活开销负担,形成多层次、广覆盖的专属保障方案,精准匹配老年人深层次风险保障需求。

在政策东风下,汉中市政府积极推动将长护险试点纳入“医养在汉中”城市品牌战略。汉中也成为陕西唯一的长护险试点城市。肩负主承保重任的中国人寿寿险汉中分公司,在政府及医保部门指导支持下,开启了一场关乎制度创新与民生温度的探索。该公司充分发挥机构、人员、科技三大优势,组建汉中市长期护理保险服务中心,遴选出31名具有护理、康复、保险等专业特长的员工团队,开发“汉中智慧长护系统”,通过探索建立“三多元一带动”的长护险“汉中模式”,不断构建具有“有亲情、有温度、标准化、科技化”的特色长期护理保险管理服务体系,服务全市40余万职工群体。

服务宣传双发力,织密便民暖心“服务网”

在服务与宣传层面,中国人寿寿险陕西省分公司多措并举提升服务质效与社会认知度。一方面,组建超2000人的专职保险服务队伍,以基层老龄专干为核心、国寿政保主管为纽带、国寿协保员队伍为支撑,深入全省超3000个社区开展驻点服务,辐射人口超200万,为老年人提供保险咨询、投保指导、理赔协助等便捷服务;另一方面,联合民政系统开展基层社区慰问、老年文艺汇演、健康知识讲座及“敬老、爱老、助老”主题活动,树立为民服务的良好形象,增强老年群体对保险服务的信任度。

为加速提升适老服务质效,该公司积极推进“适老化”服务升级,线下优化网点设施,配备老花镜、爱心座椅、便民医药箱等物品,开设银发通道并为行动不便客户提供上门服务;线上打造通过工信部无障碍及适老化评测的中国人寿寿险APP,成为国内保险业首个获认证的移动应用,实现“触手可及”的线上服务。此外,常态化开展涉老反诈防骗宣传,每年重阳节前后组织“敬老月”慰问活动,重点关怀贫困、高龄、失能老年人及计划生育特殊家庭,切实维护老年人权益、解决老年人实际困难。

多元布局谋长远,拓宽银龄幸福“新路径”

为解决老年群体大病保障与养老服务,中国人寿寿险陕西省分公司还在更广泛领域助力银龄事业发展。例如,自2013年,该公司积极承办陕西省城乡居民大病保险工作,覆盖西安、汉中、咸阳等多地,截至2024年底,累计赔付超270万人,提供大病补偿金额超84亿元,有效缓解大病患者“因病致贫、因病返贫”问题。在养老服务领域,该公司以“保险+养老服务”为核心,规划打造以“城

心”机构养老为主,“城郊”机构养老、居家养老和社区养老为辅的发展模式,目前正积极推进西安市“城心”机构养老金牌项目选址考察,为老年人提供更高品质的养老服务选择。

未来,中国人寿寿险陕西省分公司将继续立足老年群体需求,不断创新服务模式、优化产品体系,以更优质、更贴心的保险与养老服务,为银龄经济发展注入新动能,让三秦老年人共享幸福晚年。

中国人寿保险股份有限公司
China Life Insurance Company Limited

保障金融权益
助力美好生活
2025年金融教育宣传周

