

正本清源 精益求精

# 德华安顾人寿聚焦价值转型，持续迈向高质量发展

德华安顾人寿保险有限公司（以下简称“德华安顾人寿”）以“德国品质，国资信用”为品牌要素，坚持长期、稳健、可持续发展的方针，聚焦长期价值业务和保障类业务发展，适应市场变化积极推动渠道转型，并

不断创新产品、服务和销售模式，加强投资能力和内控体系建设，深化合规和风控体系建设，夯实稳健发展长效机制，全面提升经营质效，持续向高质量发展迈进。

□张诗洪 迟佳

## 坚持“大个险”渠道策略 整体经营态势稳中向好

2022年，行业处于调整与转型发展的关键时期，在多项内外部挑战叠加的环境下，德华安顾人寿围绕“正本清源、精益求精”的年度经营主题，聚焦关键战略，精密谋篇布局，纵深推进“数字化+个险”战略，坚持多层次“大个险”渠道策略，积极探索行业转型先机，各业务渠道砥砺前行，渠道经营能力不断提升，价值业务发展多线突破，转型发展呈现良好开局。2022年，德华安顾人寿实现规模保费21.57亿元，同比增长12%，行业综合品牌影响力持续提升。

具体在渠道方面，公司个险渠道持续提升渠道经营能力，新单标保行业排名持续提升。为积极响应监管政策和经营环境变化，德华安顾人寿积极探索价值业务发展新路径，大数据营销项目全面升级为线上线下融合项目（O2O），目前该项目已构建了从获取客户到服务客户的完整的线上线下营销服务闭环。网销业务继续稳居合资公司第一梯队，稳步推动公司长期期缴价值业务发展。团险渠道稳扎稳打，加大法人业务推动力度，深耕省属企业。中介业务坚持价值经营、品质经营，实现跨越式增长。产品结构方面，公司自成立以来，始终注重价值业务的发展，坚持聚焦长期期缴业务，并不断优化产品结构。

机构开设方面，截至2022年底，德华安顾人寿共设山东、青岛、江苏、河北、河南5家分公司，30家中心支公司，103家支公司和营销服务部。

## 全生命周期管理 深耕“银发市场”

创新是保险业高质量发展的根本动力。一直以来，德华安顾人寿立足“保险姓保”理念，借助公司德方股东安顾集团丰富的健康险管理经验，坚持以产品创新推动差异化经营，坚持注重保障、均衡组合的产品理念，提供针对专属客户群体的产品保障方案，在健康险领域深度优化产品和服务供给，立足客户差异化需求与全生命周期管理，不断丰富产品线。德华安顾人寿2022年末111款在售产品中，保障型产品占比超过80%。

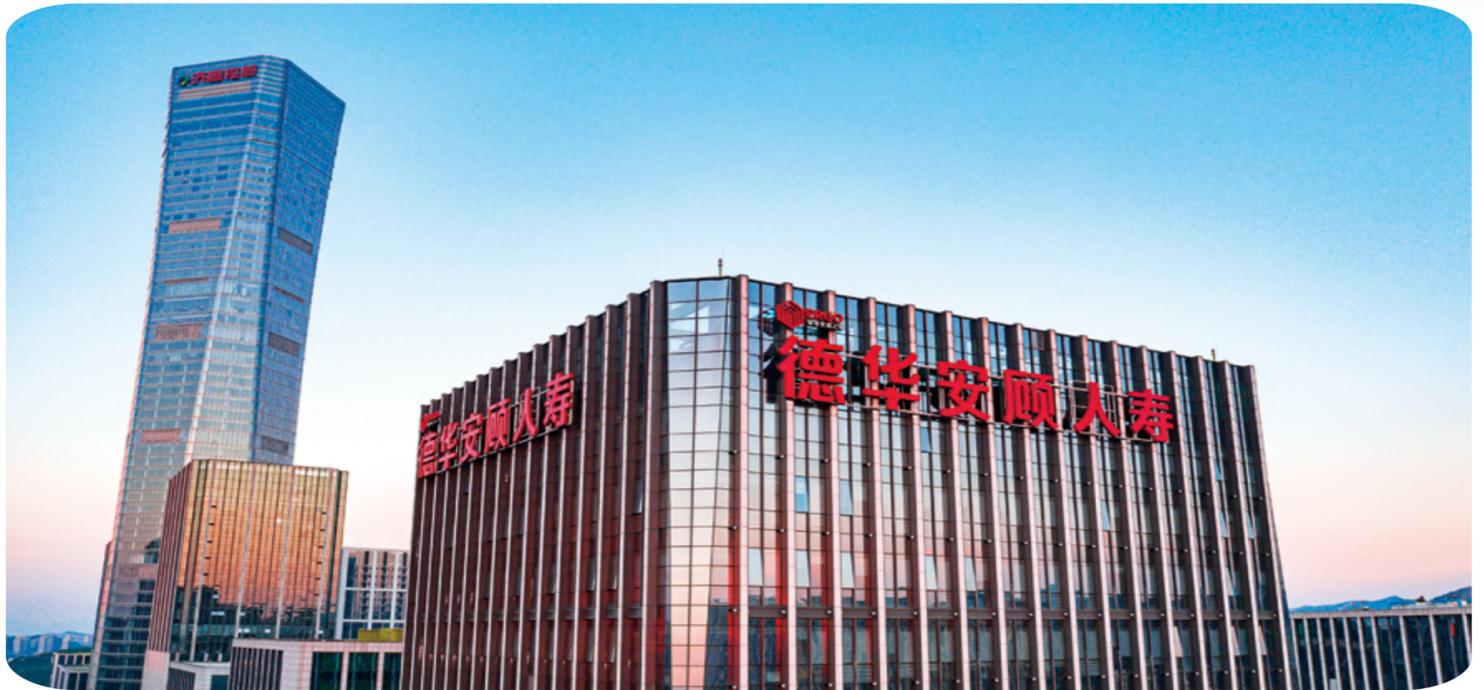
健康险创新，不仅是德华安顾人寿坚持保险“回归保障本源”的生动实践，也是公司全方位多层次参与社会保障体系建设的重要一环，屡获各界肯定。

德华安顾人寿积极应对当前日趋严峻的人口老龄化形势，深耕“银发市场”。早在2015年，德华安顾人寿就成功推出“德华安顾孝亲宝老年恶性肿瘤疾病保险”，全面补偿中老年人患病损失。2019年，德华安顾人寿再次从中老年群体切实的保障需求出发，上线推出“都挺好”老年综合医疗保险。

2020年，德华安顾人寿正式提出银发市场策略，致力为老年人打造安心享乐的银发产品体系。同年，打造“爱+俱乐部”客户服务体系，从客户全生命周期出发，满足客户不同时期保险保障、稳健回报及健康生活等方面的需求。2021年，德华安顾人寿“产品+健康管理服务+财富传承规划”养老年金保障体系推出，并开启智能可穿戴设备重疾险数字化服务新模式。

## 构建全流程数字化体系 让服务更有温度

服务是寿险的温度。从营销到售后，从承保到理赔，德华安顾人寿通过科技赋能，致力于在每个环节都让服务更有温度。



德华安顾人寿总部办公大楼

2022年，德华安顾人寿将“个险+数字化”战略进一步纵向推进，围绕高效能营销、全平台客户管理、组织管理赋能、内容运营助力、培训管理日趋完善、运营支持六大体系，依托“安顾赢家App”，推出了新人众育系统、师资培训系统及配合内外勤“大比武”项目的E企学系统。

德华安顾人寿大力推动人工智能技术应用，累计上线智能核保、智能理赔、智能质检、智能外呼、智能双录、电子化回访、坐席辅助机器人、资金管理20余个智能应用与智能机器人。

目前，数字化、智能化已经渗透到公司运营的各个领域，成为业内率先实现全流程数字化展业和全员数字化办公的公司之一，数字化已走在行业前列并内化为公司核心竞争力。

与此同时，德华安顾人寿客户经营及服务体系建设全面加速，迈上新台阶。

德华安顾人寿积极洞察客户需求，依托异业联盟进行客户服务体系升级，创新提出“数字健康资产管理专家”的服务品牌运作理念，围绕客户全生命周期为客户提供健康、康养、财富三大核心资源的综合金融与生活服务。围绕全新的“数字健康资产”的管理理念，公司推出康养资产、财富管理两大专属服务体系。此外，公司还凭借不断完善的服务基建、优秀的异业联盟能力和服务运作能力，实现了健康管理服务向外输出，满足法人企业、客户和代理人的多维度需求。

德华安顾人寿建立了较为完善的数字化服务体系，整体运营数字化率超过90%以上，实现了投保服务、保单变更、理赔服务、增值服务等一系列自助办理，并在机构网点推出智享新生活客户服务中心，通过科技赋能，为客户提供数字化保险和健康体验，在每个环节都让服务更有温度。

2022年，德华安顾人寿全年总赔付14.94万件，赔付总金额2.44亿元，理赔时效1.26天，客户获赔率达99.58%，自助理赔率86.71%。

## 加强行业品牌建设 全方位履行社会责任

自成立以來，德华安顾人寿始终围绕“德国品质”与“国资信用”铸造品牌要素，一方面加强行业品牌建设，另一方面也通过校企合作、支持医疗、环保事业等，履行社会责任。

德华安顾人寿作为行业品牌建设的积极行动者，紧密围绕第10个“7·8全国保险宣传日”重要节点，结合“奋进新征程 保险守护稳稳的幸福”活动主题，挖掘品牌故事，加强公众宣传，树立保险行业良好形象，展示品牌建设成果。全辖机构启动了形式多样、各具特色的系列活动，传播保险正能量，提供更有温度的保险服务，展现新时代保险业、保险人的“新形象”。

校企合作方面，2022年德华安顾人寿进一步深化与山东财经大学合作，在合作培养符合行业要求的经过专业学术训练的保险业从业人员方面持续探索，合作办学招生工作有序推进。深化、细化合作办学专业学生的实习实训方案，公司为此精选15名在投资、精算、科技、核保核赔等领域的高中层管理岗位人员参与专业教学中，同时整合公司资源，为联合办学学生提供专业的实习实训机会，让同学们有机会参与公司的实际经营过程。

2022年3季度，第二批联合办学保险学（保险投资）专业高质量圆满完成招生任务，德华安顾人寿与山东财经大学加强合作沟通，完成“保险消费者保护”“国际保险投资制度”等多个合作课题。在2017年校企战略合作协议的基础上，公司与学校践行国家产业学院相关政策，签订校企《现代产业学院共建框架协议》。2022年四季度，在联合办学、课题研究等基础上，联合设立保险产业学院，双方共同组建学院管理团队，创新人才培养模式，提高人才培养质量。

为推进优质医疗资源下沉，加快提升基层医疗卫生服务能力，结合扶贫攻坚要求，由省卫健委牵头，从全省二级以上医院主任、业务院长队伍中选拔，面向扶贫重点乡镇和薄弱乡镇卫生院选派“业务院长”。2022年8月，省卫健委再次选派100余人继续支援基层，德华安顾人寿向本次选派的“业务院长”捐赠了总额达7760万元的团体意外险，为基层医务工作人员提供安心的保障与守护，为省内医疗卫生事业发展贡献绵薄之力。

## 积极投身社会公益 传递保险大爱

自成立以來，德华安顾人寿不断传递爱心，在一系列公益活动中展现保险企业的大爱和担当。

德华安顾人寿积极落实开展服务老年群体实践活动，扎实落地助老公益项目。为更大力度助力“泉城阿姨”金融卫士志愿者宣传团进行防范非法集资及金融诈骗等其他公益宣传，公司经过前期细致的接洽，2022年再度从宣传团实际工作需要及办公环境改善角度充分考虑，捐赠价值35000元的急需办公设备。还与宣传团共同全新创作了“泉城阿姨说保险”系列短视频节目，以喜闻乐见的形式积极向公众普及宣传保险知识。

除助老捐赠活动之外，德华安顾人寿还积极参与了由山东广播电视台经济广播策划并邀请山东银保监局、山东省保险行业协会共同推出的“奋进新征程 保险守护稳稳的幸福”——2022年“7·8全国保险公众宣传日”特别访谈节目，畅谈商业养老保险、科技赋能保险服务以及助老适老服务，共同助力行业宣传。该项宣传日活动相关组织工作在2022年中保协活动通报中获表扬。

为践行企业责任与担当，积极投身公益慈善事业，倡导广大员工积极履行社会责任，关心关注关爱社会困难群体，德华安顾人寿积极响应省民政厅、省保险



德华安顾人寿员工及家属来到济南星神特殊儿童关爱中心，献上对孩子们的关爱



“奋进新征程 保险守护稳稳的幸福”，德华安顾人寿多元开展“7·8”系列宣传活动

行业协会、省慈善总会号召，组织开展了总公司全辖范围内的2022年度“慈心一日捐”活动，鼓励号召总公司全体员工及各辖区机构捐赠善款96861元。募集的善款主要用于开展扶危济困、扶老救孤、恤病助残、救助自然灾害、助力乡村振兴和公共卫生事件等慈善活动。

德华安顾人寿持续对济南星神特殊儿童关爱中心进行帮扶，携手德方股东先后捐助10万元人民币善款，并在2022年初为教职工提供总额达700余万元的个人意外伤害保险，获得“金诺·中国金融年度优秀社会责任项目”奖。2022年3月5日全国学雷锋纪念日，继年初的捐赠活动后，公司再次向自闭症儿童伸出援手，38名热心员工及家属自愿前往济南星神特殊儿童关爱中心参加志愿者劳动，助力星神新校区的建设。

2022山东省男子篮球联赛选拔赛新闻发布会在济南举行，德华安顾人寿以官方指定保险赞助商身份参与了赛事，为本次所有参赛选手及赛事工作人员保驾护航，用实际行动支持山东省内体育事业发展，支持全民健身和全民健康深度融合，倡导健康文明的生活方式，树立“大健康”观念，致力于为广大提供有温度的健康管理服务，传递保险大爱。

此外，为鼓励更多人无偿献血，宣传和促进全球血液安全规划的实施，结合2022年国际献血日主题——“献血是一种团结行为。加入我们，拯救生命”，德华安顾人寿在自媒体平台发起倡议，呼吁更多爱心人士参与到无偿献血的队伍中来，充分发扬无私奉献、勇于担当的精神，为社会尽一份责任，为他人奉献一份爱心。

未来，德华安顾人寿将继续依托双方股东的优势、专业和经验，贯彻国家和山东省政府发展现代保险服务业的各项决策部署，坚持以个险渠道和数字化发展为核心，多元渠道协同发展，不断创新产品和服务，立足山东，辐射全国，为客户提供适合的产品、专业的服务、周全的保障、稳固的收益，努力成为公众眼中耐心的倾听者、专业的规划者、忠诚的守护者和可靠的托付者，为客户守护一生，积极践行企业社会责任，传递保险大爱，致力于成为中国合资寿险公司的成功典范。



德华安顾人寿参与山东广播电视台经济广播“7·8全国保险公众宣传日”特别节目“奋进新征程 保险守护稳稳的幸福”