

香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本公告的內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示，概不對因本公告全部或任何部份內容而產生或因倚賴該等內容而引致的任何損失承擔任何責任。



**中國太平洋保險(集團)股份有限公司**  
**CHINA PACIFIC INSURANCE (GROUP) CO., LTD.**

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

(股份代號：02601)

**關於披露2018年資本市場開放日相關報告的公告**

本公告乃依據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》第13.10B條的披露義務而作出。

本公司定於2018年11月15日(星期四)舉行2018年資本市場開放日，並就「健康險業務發展情況及趨勢」和「數字科技應用成果」作出報告。

上述報告的具體內容請見本公告附件。

承董事會命

中國太平洋保險(集團)股份有限公司

孔慶偉

董事長

中國上海，2018年11月15日

於本公告日期，本公司執行董事為孔慶偉先生和賀青先生；非執行董事為黃迪南先生、王他竽先生、孔祥清先生、孫小寧女士、吳俊豪先生和陳宣民先生；和獨立非執行董事為白維先生、李嘉士先生、林志權先生、周忠惠先生和高善文先生。

\* 註：黃迪南先生的任職資格尚待中國銀行保險監督管理委員會核准。

# 聚焦健康保障需求，实现高质量发展

——中国太保健康险业务发展情况及趋势

2018.11.15 成都



# 健康保障需求持续增长

01

## 公共医疗保障共性化

- ◆ 公共医疗保障不足以满足各阶层的健康保障需求
- ◆ 社会保障体系需要**商业健康险**作为重要补充

02

## 医保基金不平衡

- ◆ 2017年总卫生支出：**5.16万亿**
- ◆ 2008-2017医保基金复合增长：收入增速**21.8%** 支出增速**24.0%**

03

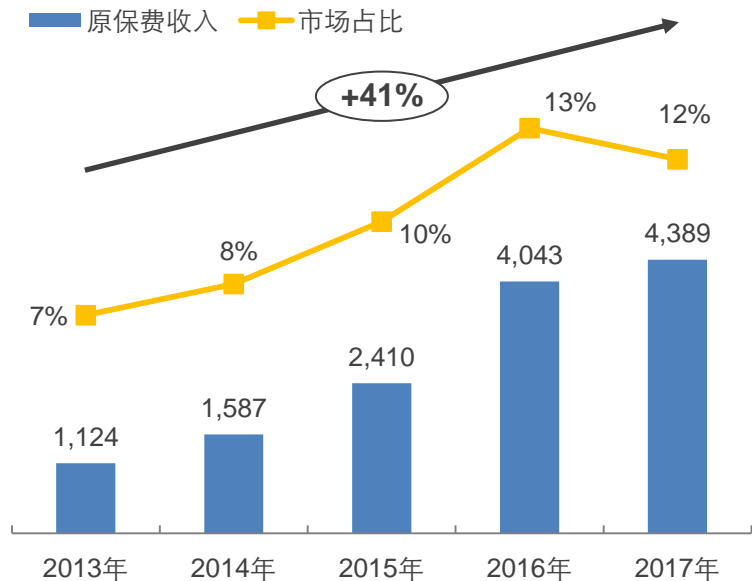
## 医疗费用个人负担比例高

- ◆ 美国： 11.1%
- ◆ 英国： 14.8%
- ◆ 德国： 12.5%
- ◆ **中国： 35.0%**

# 近年来行业健康险业务高速增长，目前以疾病险和医疗险为主

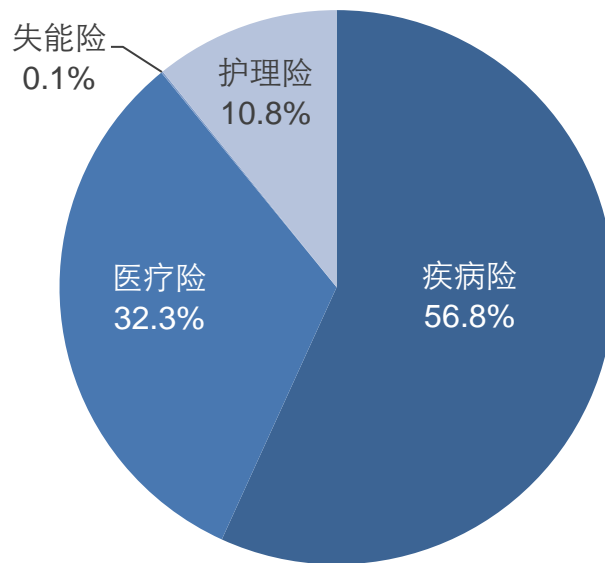
## 健康险原保费收入和市场占比

(单位：人民币亿元)

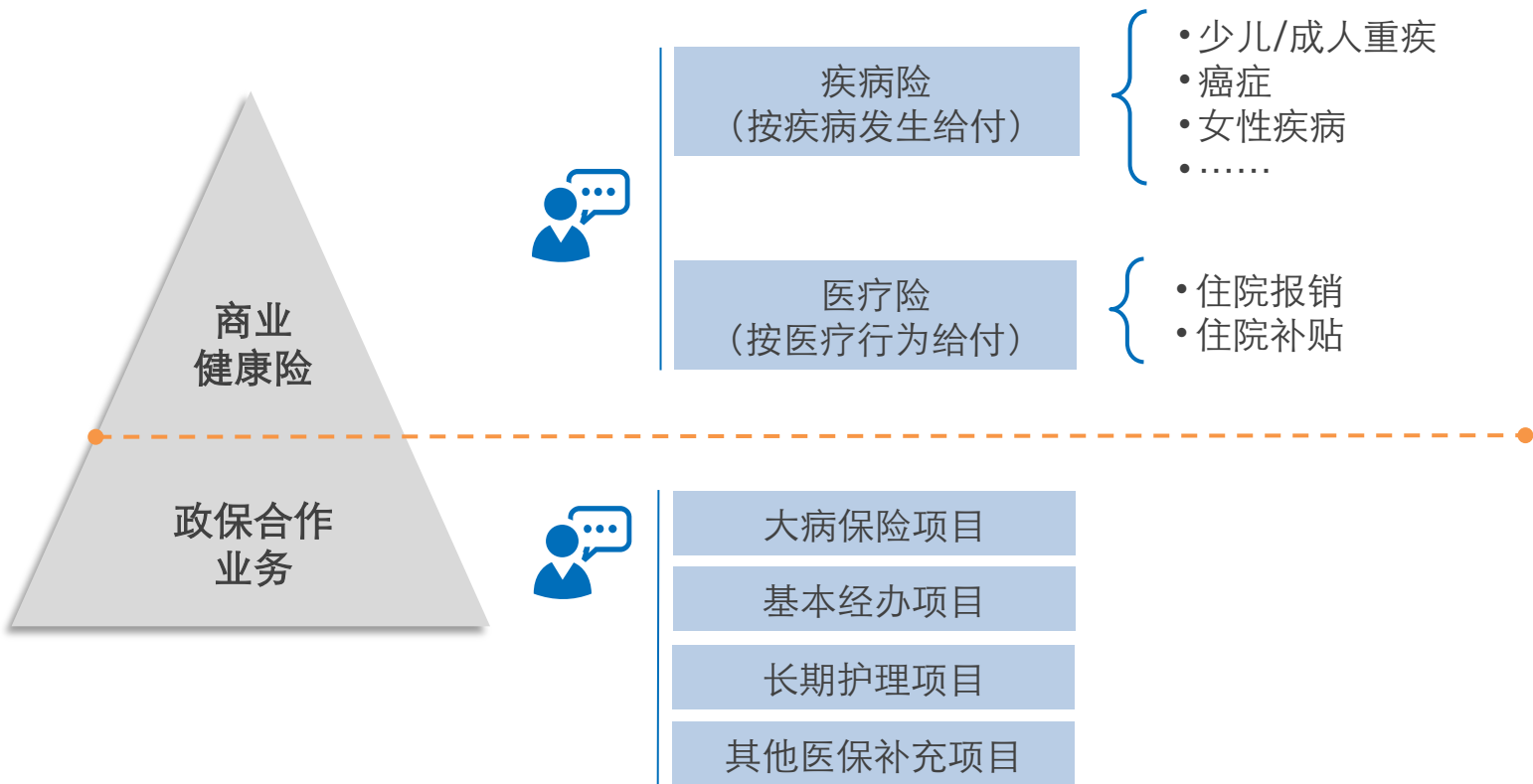


注：以上数据来源于原保监会。

## 2017年健康险分险种原保费收入结构



# 通过商保和政保业务，满足客户多元化健康保障需求



# 聚焦客户个性化保障需求，不断丰富疾病险产品体系



## 保额递增重疾险

◆ “**金佑**”系列重疾险采用英式分红，保额逐年提升，随着产品的迭代更新，保障范围不断扩大，并加入轻症保费豁免、轻症多次赔付等功能，成为公司历年来的重疾险主力产品。



## 平准保额重疾险

◆在保留保额递增重疾险产品优势的基础上，同时开发并上市传统型平准保额重疾险“**金诺人生2018**”，目前为主力在售重疾险。



## 专项防癌险

◆随着癌症发病率、检出率的不断攀升，癌症已成为高发重大疾病，客户对癌症的保障需求日趋增加。公司开发专项防癌产品“**爱无忧**”，为重疾中发病率最高的癌症提供专项保障，保费更省。



## 消费型重疾险

◆为满足客户的多样化需求，2018年2月上市“**幸福安康重大疾病保险**”，性价比更加突出。

## 聚焦客户个性化保障需求，不断丰富医疗险产品体系

### 百万医疗险

◆百万医疗类产品具有保费低、保额高、不限社保用药、不限疾病种类等特点，填补了社保和重疾险两者的市场空白。公司推出“乐享百万”、“全家桶”、“悦·嘉保”等产品，目前为主力在售短期医疗险。

### 防癌医疗险

◆面对客户对先进诊疗手段和更好就医体验的需求，公司开发“心安·质重”防癌医疗险产品，覆盖二级以上公立医院普通部、特需部、国疗部和上海市质子重离子医院的医疗费用。

### 专项住院医疗险

◆为了覆盖客户医保外住院费用补偿需求，推出“心安·怡”住院医疗险，零免赔额，可个人或家庭投保，并增加国内重疾二次诊疗服务。

# 创新开发特定客群产品，满足特定客群保障需求



## 少儿客群

- ◆ 专属重疾保障产品“**少儿超能宝**”，具有保障全面、投保被保险人双豁免、满期返还更有50%增值的特点。
- ◆ 少儿特定疾病保障计划“**四季宝贝**”，提供重疾/特定重疾一次性给付及特定疾病门急诊医疗费用报销，还为全家人提供健康咨询服务。



## 青年客群

- ◆ 专属重疾保障产品“**锦绣前程**”，保障期间30年，最大限度提高产品性价比。目前该产品已在深圳地区试点销售。



## 老年客群

- ◆ 50岁以上老年客群专属防癌产品“**银发安康**”并保证续保，最高投保年龄可至65岁，真正体现了“人生四季有保障真幸福”的产品开发理念。



## 女性客群

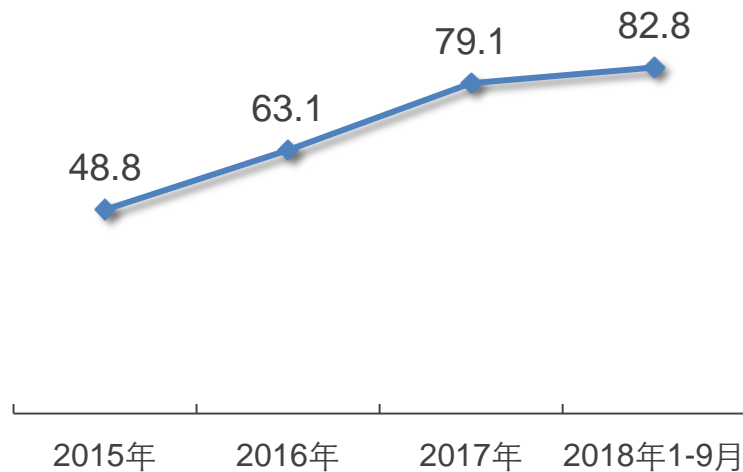
- ◆ “**花样年华**”特定疾病保险，首创精神类疾病保障，具有缴费低、保障高、管精神、保重疾、加补贴等多重优势。



# 购买长期重疾险的客户占比持续提升

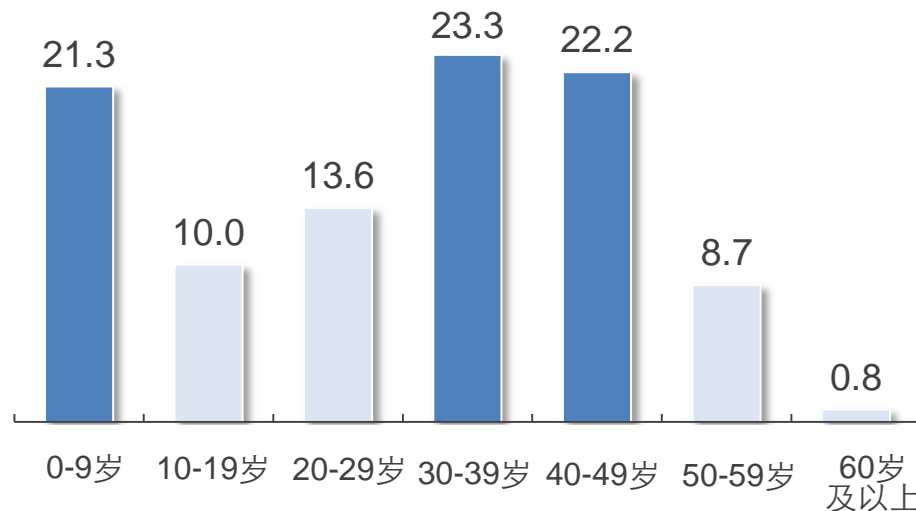
## 新保长险客户中购买重疾险的比例

(单位：百分比)



## 2018年重疾险客户年龄分布

(单位：百分比)

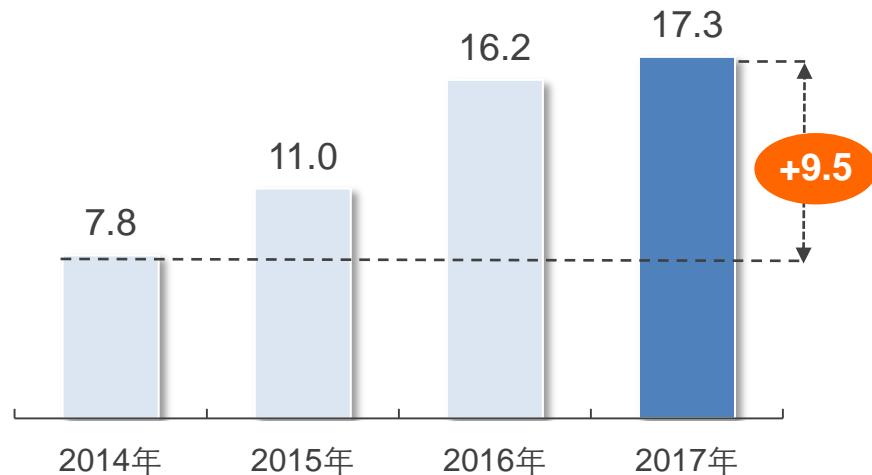


注：左图以投保人为基础统计；右图以被保险人为基础统计。

# 重疾险客均保额持续提升，30万以上保额客户快速增长

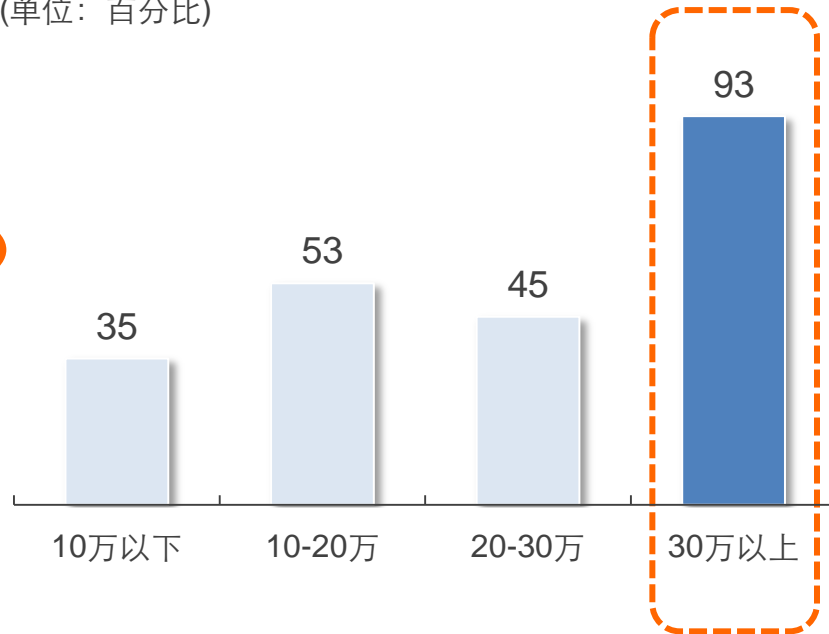
## 重疾险新保客均保额变化

(单位：人民币万元)



## 2017年新保各档重疾保额的客户同比增速

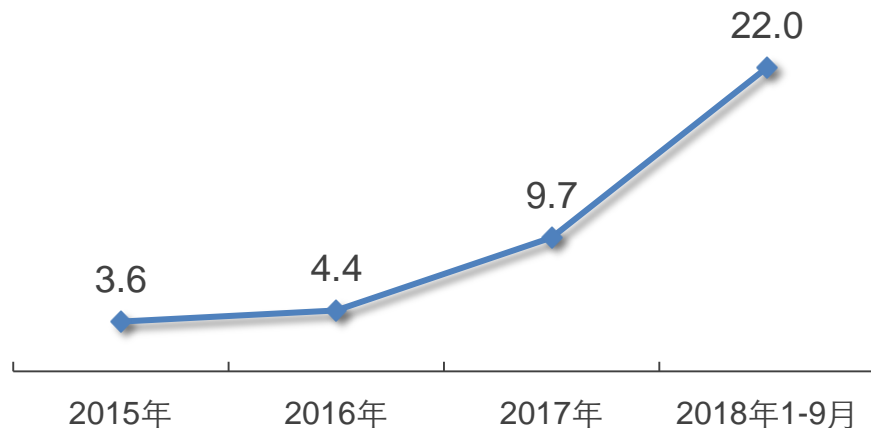
(单位：百分比)



# 同时投保重疾险与医疗险的客户快速增加

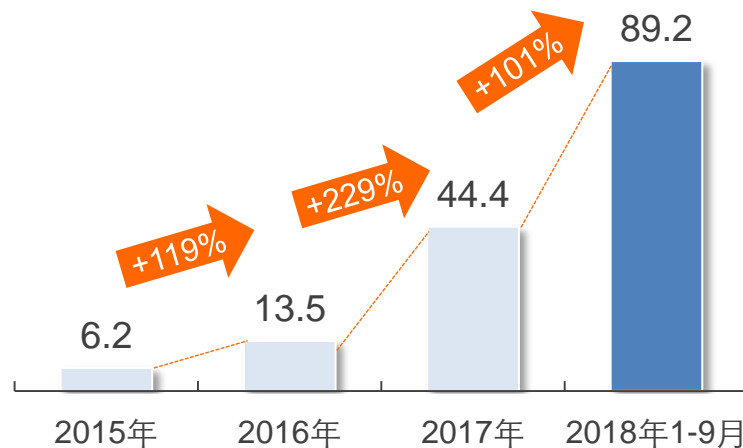
## 重疾险新保客户中购买了短期医疗险的客户占比

(单位：百分比)



## 同时投保重疾险和短期医疗险的客户数

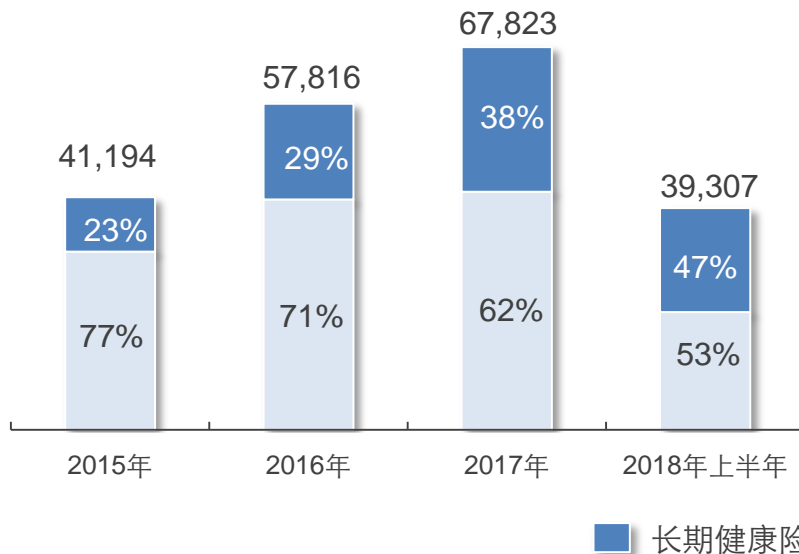
(单位：万人)



# 长期健康险推动业务结构优化

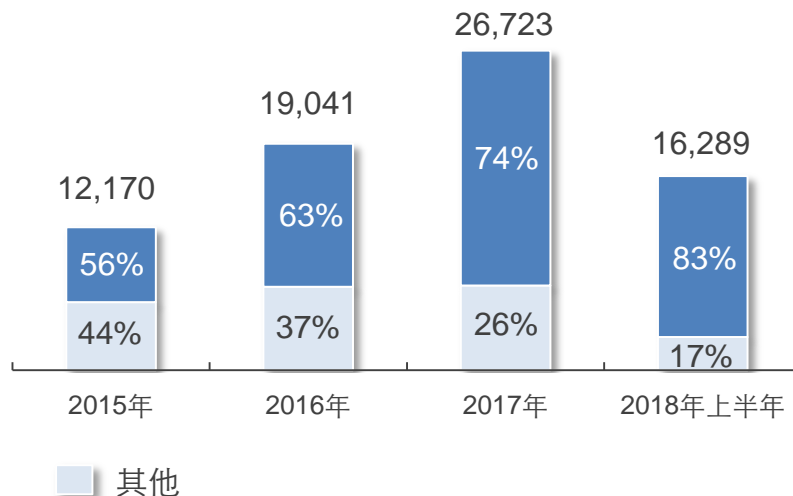
## 太保寿险 年化新保

(单位：人民币百万元)



## 太保寿险 新业务价值

(单位：人民币百万元)

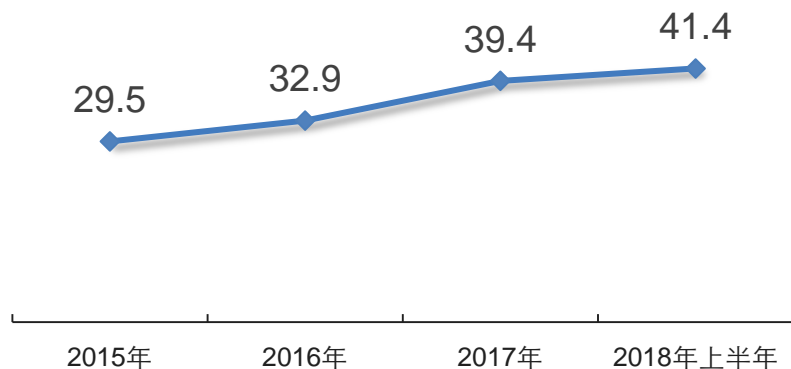


注：长期健康险包括与长期健康险捆绑销售的终身寿险与两全险责任。

# 长期健康险推动价值率提升和剩余边际增长

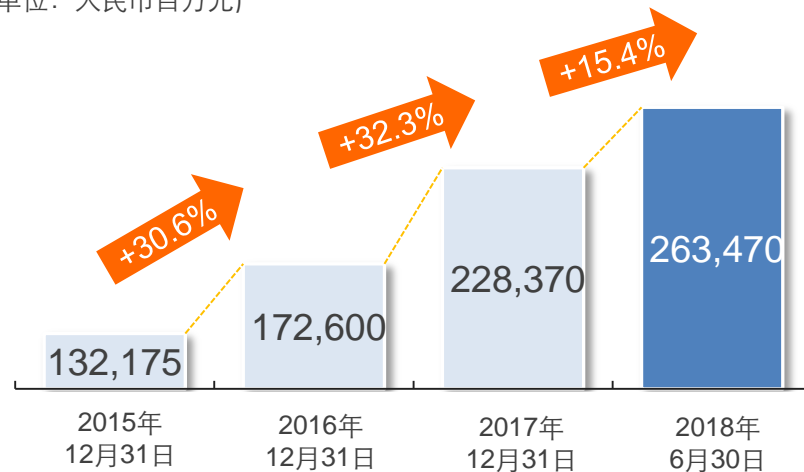
## 太保寿险 新业务价值率

(单位：百分比)



## 太保寿险 剩余边际余额

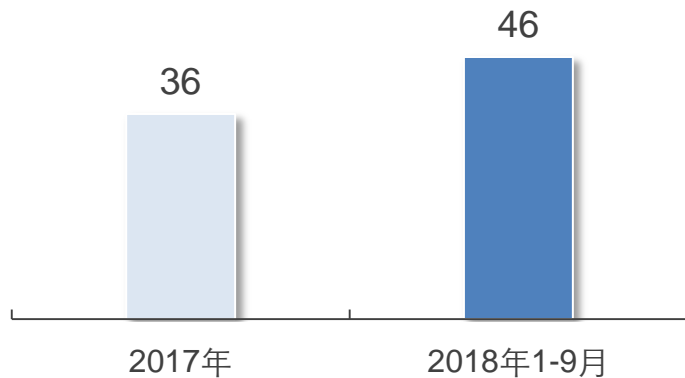
(单位：人民币百万元)



# 短期医疗险助力获客

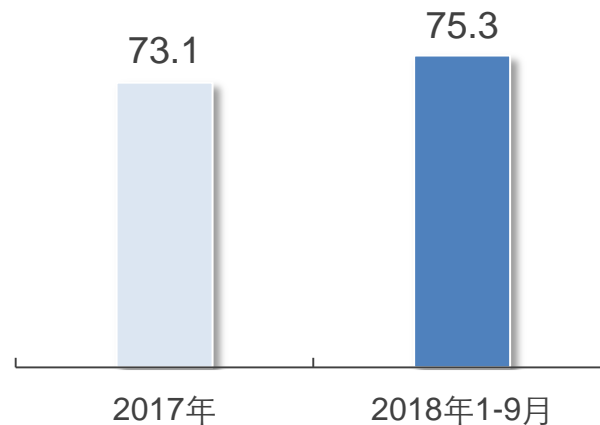
## 短期医疗险为寿险营销员新获客数

(单位: 万人)



## 短期医疗险续保率

(单位: 百分比)



# 积极参与多层次医疗保障体系建设

起步较早

- 第一家参与多层次医疗保障体系建设的商业保险公司

有一定积累

- 二十年持续探索与实践
- 积累先进医保管理和服务能力
- 典型案例众多，受业内外肯定

覆盖较广

- 在办医保合作项目**161**个
- 覆盖**22**个省（市、自治区）**459**个区县
- 惠及参保人群超过**9100**万人

取得良好评价

- 理赔金额超过**83**亿元
- 惠及百姓超过**570**万人次
- 参保人医疗保障水平提高**10-15%**
- 所有项目在政府的考核测评中均获得**良好以上评价**



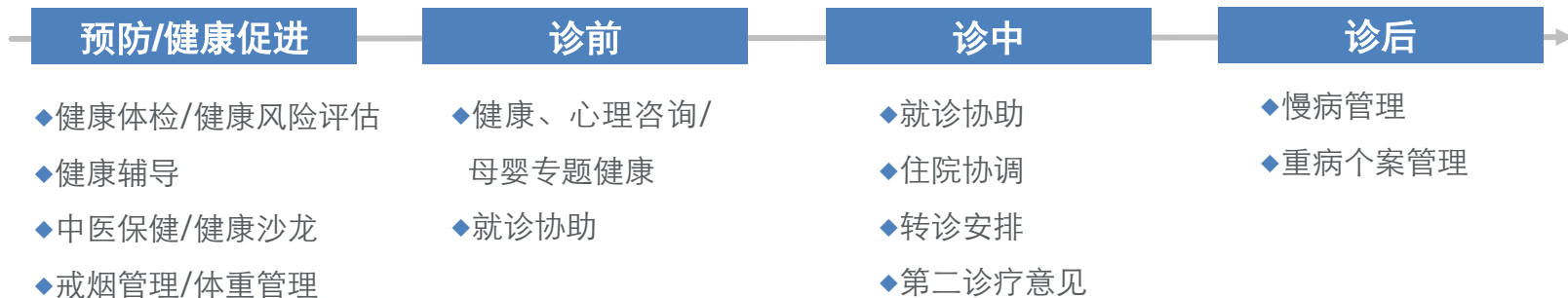
61 个大病保险项目

18 个基本经办项目

17 个长期护理项目

65 个其他补充项目

# 建立健康管理服务体系，满足客户多元化需求



## 健康服务网络



全球直付医  
疗机构

60万家+



大中华地区自建  
直付医疗机构

400家+



体检及齿  
科网络

1000家+



医院签约专家

300位+



# 展望未来



## 健康险大数据

启动健康险大数据转型项目，建立集团健康险大数据平台，积极探索大数据应用场景，提升健康险发展战略的决策能力。



## 提升产品与服务供给能力

以集团亿万客户为基础，围绕“保险产品+健康管理”进一步提升供给能力，提升客户渗透率，增进客户粘度。



## 发挥协同优势

深入推动不同子公司之间的互补与协同，打造在健康险业务领域的融合发展模式。

感谢聆听  
THANKS

平时注入一滴水



难时拥有太平洋

# 中国太保数字科技应用成果介绍

2018.11.15 成都



平时注入一滴水  
难时拥有太平洋





# 围绕客户足迹开展数字科技赋能建设



客户与保险公司接触的关键旅程



客户的关注点



科技赋能项目



技术能力平台

信息获取

统一接触通道，  
内容定制

智能保顾

智能推荐

投保

不受时间、空间限制，  
过程智能化

智能出单

智能审核

理赔/给付

理赔快速、便捷，  
有温度

智能定损

智能核赔

保单管家

客户服务

服务贴心，个性化

智能保全

智能客服

大数据平台

人工智能平台

云平台





# 围绕客户足迹数字科技应用部分成果-1



产品名称	客户旅程	特点	成效	
1. 智能保顾产品 “阿尔法”保险	信息获取	行业首款智能保顾产品，具备自然语言理解能力	上线当日访问量超过20万，三日累计访问量突破100万，目前访问量超过650万	
2. 寿险智能承保审核平台	投保	新契约投保单事后人工审核前置到销售录单流程中	解决每年1500万件个险新单依靠人工逐单审核痛点	降低2,000+营运内勤专兼职初审岗位作业压力
3. 寿险长险电子保单系统	投保	实现新契约从“承保-出单-签收-回访”全流程数字化作业	将纸质保单出单11个步骤优化为4个步骤，保单签收时间由平均15天提升到最快6分钟	年出单成本↓4,160万
4. 产险集约化出单云平台	投保	支持千亿业务量，建立以精准撮合、任务管理、时效管理、资源管理为核心的集约化运行模式	出单作业综合处理时效平均4.87分钟，缩短↓90.17% 人均日作业量72.30件，提升↑315.28%	释放出单人力3,283人，年出单成本↓1.37亿元



# 围绕客户足迹数字科技应用部分成果-2



产品名称	客户旅程	特点	成效	
1. 寿险智慧理赔系统 “太慧赔”	理赔	集数据直连、医疗垫付、医疗导服和健康管理功能为一体	理赔时效可提升至分钟级	已覆盖湖北、湖南、辽宁、大连四家分公司10家重点三甲级医院，计划于2018年底前完成42家分公司、200家重点医院覆盖
2. 基于图计算车险精准反欺诈平台	理赔	以7000万车险赔案数据，构建出6类实体和12种关系的车险赔案图谱	提供新的车险打假作业工具	沉淀风险案件6.2万件，打假减损2.6亿
3. 智能认证平台	客户服务	面向C、B、E端，提供多种新技术认证服务	实现19套线上个人客户账号和认证体系的统一	超过4900万客户使用智能认证服务
4. 寿险保全智能化平台	客户服务	前端人脸识别/OCR自动识别，后端规则引擎及决策系统	保全审核时效从最多2天↓为2分钟，移动保全占比提升至71%，电子信函订阅率达65%	2018年发送电子信函3800万封，年邮寄成本↓4,750万元





# 围绕客户足迹部分数字科技赋能案例介绍



客户交互界面



太平洋保险APP



客户投保旅程

阿尔法保险



客户服务旅程

保险箱 (个人客户)

太好保 (团体客户)



客户理赔旅程

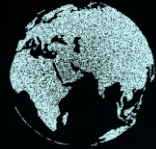
灵犀机器人



技术能力支撑平台



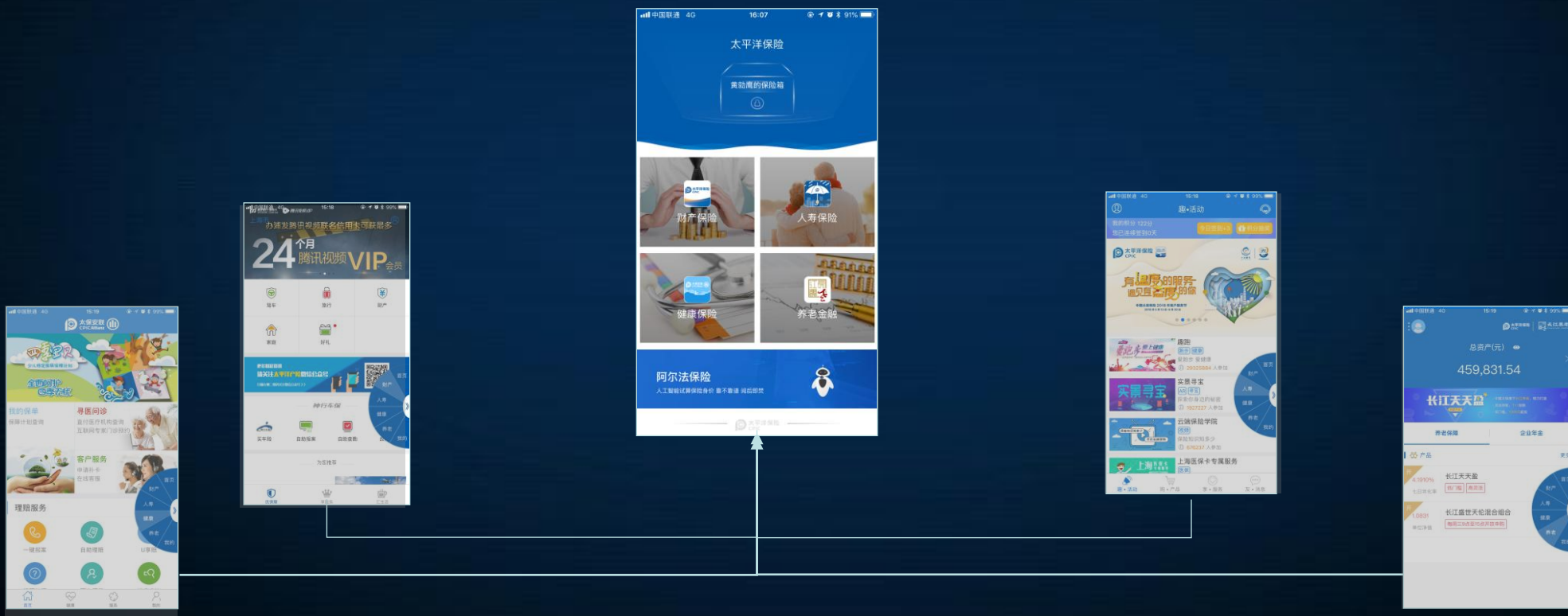
家园-客户大数据平台



# 科技应用——客户交互统一门户 “太平洋保险APP”



整合原有各子公司APP，打通产、寿险、健康险、养老、理财业务板块，提供面向全集团C端客户移动端统一接触界面，全面提升客户体验。已整合原中国太保APP、太平洋寿险APP、太保安联APP、E保通APP，计划到2018年底覆盖2000万客户，活跃度和转化率提高10%



统一客户信息

太平洋保险APP基座



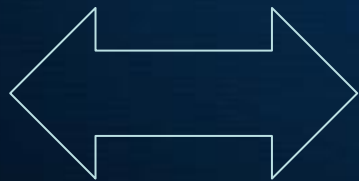


# 科技应用——智能保顾 “阿尔法保险”



打造行业首款智能保险顾问现象级产品，提供具备自然语言理解能力的智能交互机器人，为用户提供专业的保险咨询建议、保障缺口分析并按需进行个性化的产品推荐，助力国民保险消费者教育。上线当日访问量超过20万用户，三日累计访问量突破100万，目前访问量超过650万

- 了解保险常识
- 获取保险建议





# 科技应用——保单管家 “保险箱”



提供面向集团所有C端个人客户的一站式、全生命周期保单服务及增值服务中心，以“红点”和“我要”两大创新交互体验设计，穷尽个人客户和保险公司的所有交互，客户可以获得专属的、个性化的服务。已有800万客户领取私人保险箱。



【统一认证】绑定保单  
进入私人保险箱

个人  
中心



客户主动  
发起服务

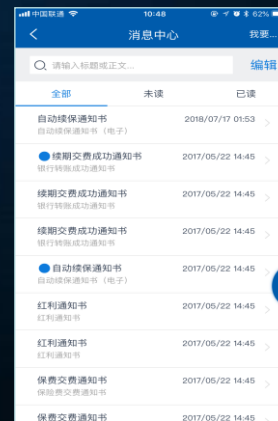
【保单展示】



公司主动  
发起通知



【统一消息集市】





# 科技应用—智能理赔 “灵犀机器人”



“灵犀”系列智能机器人，以视觉识别、语言交互、知识图谱等AI技术为核心支撑，对内实现客户服务流程的改善，对外进一步拓展服务供应链。“灵犀一号”布置在医院场景内，是承接理赔服务的一个支点，现已在上海的7家三甲医院上线运行。后续研发的“灵犀二号”则主要布置在柜面，在承接理赔服务的同时，还可以受理客户咨询、取号、客户信息变更、保单查询等诸多保险服务需求







# 科技应用—智能减损服务“太好保”



以“科技减损”为核心，运用生物科技、图像识别、人工智能、大数据等技术打造，可智能抓取司机不安全驾驶行为，赋能团车客户提升企业安全管理水平，降低事故率和大案率，发挥“保险姓保”的保障职责。已在团车客户中安装1万4千多台设备，安装车辆出险率下降幅度39%，人伤死亡率下降幅度47%，万台车死亡案件由46宗降为5宗，下降幅度89%

### 前车预警



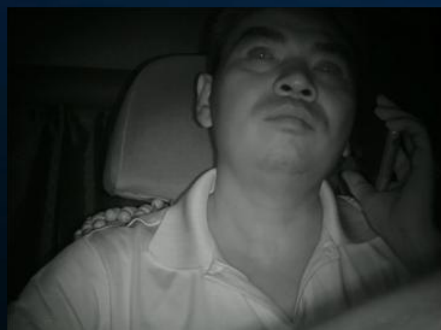
### 打哈欠



### 抽烟



### 打电话



### 视线偏移



保险 ADAS-部标数据平台

历史轨迹 车辆查询 报警次数统计 上传报警文件查询 报警明细查询 报警地图

综合监控

地图 卫星 三维 街景

实时数据 报警数据

车牌照: [输入框] 车组名称: [输入框] 报警类型: [选择] 报警来源: [选择] 报警时间: 5分钟 [刷新] 自动刷新表格 [静音] [禁]

车牌号	所属车组	颜色	报警类型	报警来源	报警时间	报警地点	报警消息
1 粤BDY078	安运第9组外出拉	黄色	分心二类	违规检测	2017-10-29T10:58:	广东省>深圳市>宝安区圣尚路,新锦安壹号公	10-29 11:03:27: [粤BAE085]前车报警
2 浙AQ032	中通快递北京车队	黄色	偏离或遮挡镜头	违规检测	2017-10-29T10:58:	河北省>秦皇岛市>昌黎县G0111(秦沈高速)	10-29 11:03:31: [浙A9G010]前车报警
3 浙A1F488	中通快递杭州车队	黄色	前车报警	危险驾驶报警	2017-10-29T10:58:	浙江省>杭州市>江干区G60(杭州湾环线高速)	10-29 11:03:17: [粤BAE085]前车报警
4 粤RL4161	宏茂达车队	黄色	偏离或遮挡镜头	违规检测	2017-10-29T10:56:	广东省>深圳市>盐田区S271(长深高速,小径	10-29 11:03:26: [浙A9G010]前车报警
							10-29 11:03:10: [粤B21418]前车报警
							10-29 11:03:04: [粤BM7617]前车报警
							10-29 11:03:02: [浙A1L017]前车报警

10 | 1 共15页

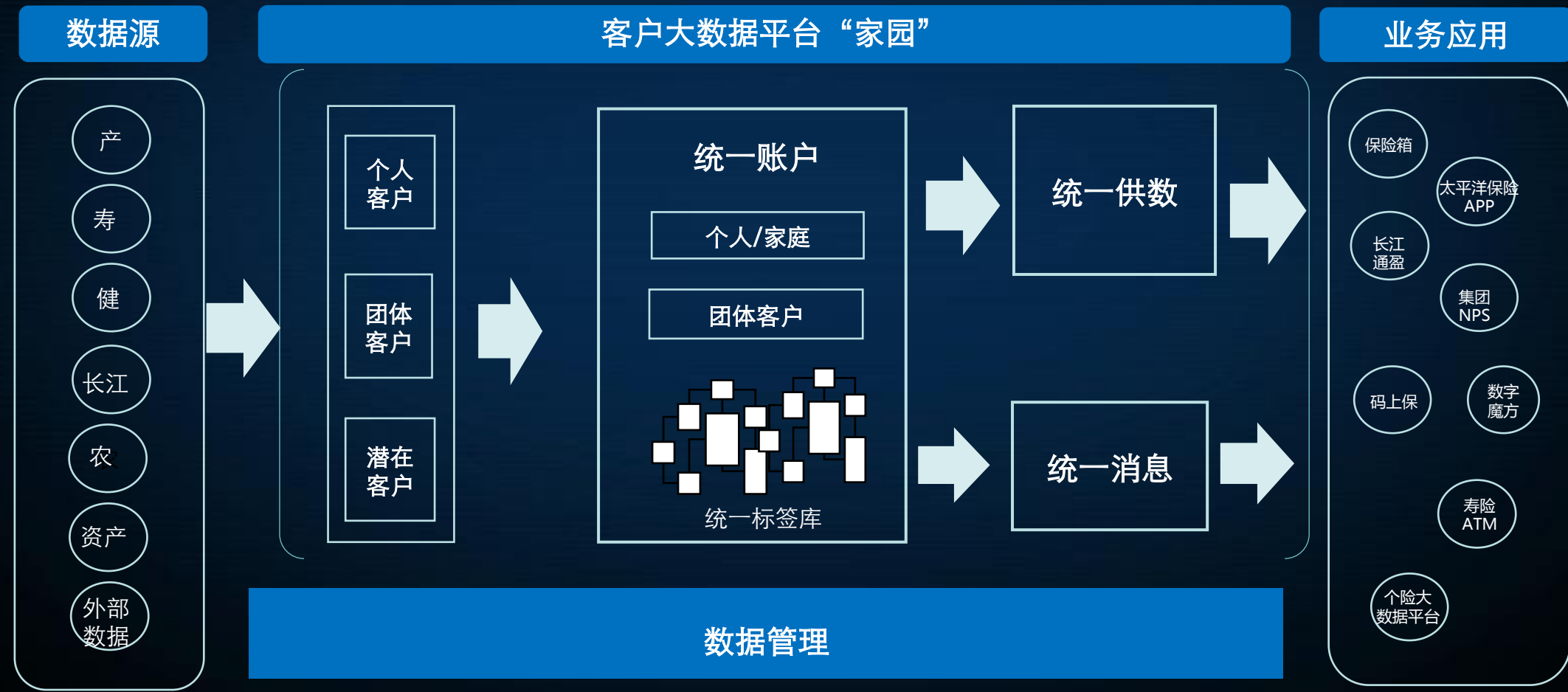
536 922 183 36.76% 公安 地图车标: 行驶 停车



# 科技应用—客户大数据平台 “家园”



家园是打造以个人和团体统一账户体系为核心的客户大数据平台，强化客户数据治理，优化客户资源的数字化供给，助力客户经营和资源共享。已接入公司6.19亿个人客户数据，数据量超170T，日实时同步4-5亿条数据



感谢聆听  
THANKS

平时注入一滴水



难时拥有太平洋