

中国人寿

以数字化战略推动高质量发展



中国人寿工作人员使用智能理赔系统，为客户提供极速理赔服务



中国人寿科技园总控中心

作为金融央企，中国人寿保险(集团)公司(简称“中国人寿”)在探索数字化转型过程中，将数字化战略作为落实建设数字中国、服务国家宏观经济治理，以及支撑公司高质量发展的重要举措，推进科技与保险、投资、银行业务相结合，为中国式现代化提供优质、高效的金融保险服务。

科技助力践行责任 跑出服务大局“加速度”

多年来，中国人寿以实际行动践行职责使命，提升专业性，充分发挥经济“减震器”和社会“稳定器”作用，推动科技创新成果有效转化为现实生产力，全方位多层次参与社会保障体系建设，全力服务实体经济发展。

为助力实现共同富裕目标，中国人寿集团旗下寿险公司创新建立智能家庭保险保障全景视图，为超1亿个家庭提供贴心保障方案和一站式综合保险服务；推出普惠健康保，并借助区块链技术建设国寿帮扶公益链，实现公司健康帮扶“一站式”结算。集团成员单位广发银行在手机银行推出“薪未来”“社保管家”“养老金融”等专区，满足广大客户在求学、工作、养老等人生不同阶段的个性化需求。集团旗下养老险公司积极支持国家“三支柱”养老保险体系建设，打造了受托资产管理平台、职业年金代理人投资系统等一批具有行业影响力的科技成果。

随着大数据、云计算、卫星遥感、远程查勘等数字技术在保险领域的广泛运用，科技创新逐渐成为中国人寿高质量服务农业强国建设的核心驱动力。近年来，中国人寿旗下财险公司开发建设了集无人机管理、飞行、拍摄、分析于一体的“国寿i农飞”无人机智能作业管理平台，通过无人机航飞测绘和图像分析处理技术，在高清地图调查、承保验标、理赔查勘等业务上，赋能农险精准承保、精准理赔。与此同时，中国人寿财险公司依托国寿i农飞、i农图、i农险三大平台，基于卫星遥感监测、牛脸识别等技术，推动农险从粗放经营向精细化管控转型。

当前，中国人寿将绿色金融作为助力绿色发展的重要工具，充分发挥其在推动实现“碳达峰、碳中和”目标中的重要作用。集团旗下寿险公司上海数据中心和广发银行南海数据中心生产机房均入选国家绿色数据中心名单；寿险公司个人业务无纸化投保率达99.99%；财险公司积极探索助推“双碳”生态建设新模式，将森林完全损毁造成的固碳量损失换算指数化，推出全国首家林业碳汇指数保险，经验推广至全国，截至2023年上半年，已累计提供碳汇损失风险保障超2.24亿元。

智慧提升客户体验 注入暖心服务“新活力”

中国人寿充分发挥综合金融优势，坚守“一个集团、一个国寿”

“一个客户、一个国寿”理念，在集团层面打造APP端、微信端融合交互的轻量级聚合平台——国寿联盟，整合成员单位7个APP、99个微信触点，形成线上触点矩阵，用户登录国寿联盟即可直接跳转至其他中国人寿APP，实现用户登录互通，享受“一套账号、通行国寿”的便捷。

提升平均理赔时效和当天结案率离不开科技助力，中国人寿不断采取智能技术手段让用户享受快捷温暖的理赔服务。2023年以来，集团旗下寿险公司理赔平均时效为0.39天，“理赔直付”覆盖面超341万人次；推广医疗电子发票理赔报损通知提醒，2023年以来已赔付超27万人次；不断升级“空中客服”模式，一键连通柜面，实现服务24小时全天候不间断。

为发挥保险业在防汛减损方面的重要作用，集团旗下财险公司自主建设“安心防”智慧防灾防损云平台，整合地理数据、风险数据和业务数据，结合保险业务场景，提供数字化风险分析和风控服务。为便于客户使用，平台对接中国人寿财险APP和官方微信，客户可自助查阅历史灾害风险情况、近期灾害预警，并查阅管理名下参保标的风险现状，推动客户从“要我防”向“我要防”转变，更好识别风险、排除风险、防范风险。

为更好服务消费者，广发银行“发现精彩”APP通过与生活消费场景深度融合，满足用户个性化需求。其中，针对喜欢旅行的用户，APP专门设立“诗与远方”板块；针对喜欢美食的用户，APP不仅展示丰富的商家信息，还提供“广发分享日、主题优惠、商城返现、积分兑换”等优惠。截至目前，广发银行打造的两大差异化体验APP——手机银行和发现精彩，注册用户突破1.5亿。

数字赋能业务发展 驶入转型升级“快车道”

提升服务质效、改善客户体验，中国人寿的数字化转型不仅体现在“对外”，数字化赋能也逐渐“由外及内”。中国人寿抓住高质量数据要素和数字化基础设施这两个关键，坚持以科技为员工和组织赋能，多维发力，有效形成经营管理创新升级、业务协同持续加强、集团管控全面高效的发展新格局。

集团旗下寿险公司推出云桌面、云助理、云视频、国寿e店等云化应用，实现多场景高效协同，全方位赋能营销人员销售展业、员工智慧办公。广发银行聚焦传统线下展业难点，推出云店线上工作室，为一线经营数字化转型赋能，建立“一个员工、一个银行”经营模式。截至目前，云店开店已超1万家，开店以来访问量超1600万人次，累计交易超160万笔。此外，广发银行开通智慧大脑、智能外呼机器人等智能化服务，提供普惠创新产品和专业金融服务，形成“金融+科技+行业”综合解决方案。集团旗下财险公司构建安全生产智能预防体系(CIRS体系)，为安全生产、基层治理提供全新方案。

在智慧运营决策平台建设中，中国人寿不断修炼“内功”，特别是

通过打造投资创新产品，为决策、投研和运营人员带来一站式、深度人机结合的便捷体验。集团旗下资产公司开发建设CLIMB平台(中国人寿投资管理平台)，广泛应用大数据、人工智能、RPA(机器人流程自动化)等技术，功能覆盖投资数据分析、投资过程管理和投资数据管理，实现业务精细化管理、自动化运营和数量化决策。该平台已面向员工建成60余个子系统，优化120余项核心业务流程，积极打造行业内领先的CBD信创示范区。集团旗下养老险公司推出“国寿年金指数”，已成为行业内具有代表性的指数化管理工具。

中国人寿全力构建完善的金融科技体系、领先的金融科技能力和强大的科技创新能力，为建设世界一流金融保险集团提供强大科技新引擎，致力于在强国建设、民族复兴的新征程上展现更大作为。下一步，中国人寿将继续牢牢把握数字经济新机遇，加快打造与现代经济体系相适应的“数字新国寿”，为建设数字中国、发展数字经济积极贡献中国人寿智慧、方案和力量。

数据来源：中国人寿保险(集团)公司



中国人寿工作人员在数据中心进行数据处理工作



坐落于北京市海淀区福香湖金融后台服务区的中国人寿研发中心