

中国人保： 深化改革创新 构建“大消保”工作格局

中国人民保险集团股份有限公司(简称“中国人保”)深刻把握金融工作的政治性、人民性,坚守“人民保险 服务人民”的使命和宗旨,把实现好、维护好金融消费者权益作为企业高质量发展的出发点、落脚点,努力建设“全员参与、流程融合、资源齐备、宣教有力、服务升级”的“大消保”工作格局,推动消费者权益保护工作从“单点突破”迈向“系统重塑”,凝心聚力解难题、办实事,提升消费者获得感、幸福感、安全感。

深化全员参与,构建消保责任共同体

中国人保高度重视消保工作,坚持高起点谋划。集团不断增强“三会一层”履职尽责能力,建立“全面覆盖、各司其职、协同高效”的消保管理体系,通过清单落实、考核约束、督导问责,从严抓实消保主体责任。持续强化理念渗透,面向系统上下征集并发布“守信重诺 人保同行”消保标语,夯实“人入消保”的思想基础。2024年,中国人保消保工作标准化、规范化不断提升,旗下子公司人保财险消保评价水平常年处于行业第一梯队,人保健康消保体系获得ISO9001质量管理体系认证。

强化流程融合,打造穿透式消保防控链

中国人保深耕消保重点领域,坚持各项机制高标准落实。在产品开发端筑牢“防火墙”,充分发挥保险业经济减震器和社会稳定器功能,围绕金融“五篇大文章”聚力赋能,坚守保险本源,开发契合实际场景、条款清晰易懂的保险产品,实现产品服务消保审查全覆盖。在销售服务端架设“高压线”,着力提升销售队伍质量,推动监测常态化与集中治理相结合,杜绝违规销售行为。在理赔服务端铺设“快车道”,健全协同一体的集团大灾理赔响应管理体系,2024年,累计启动集团理赔一级响应6次,启动二级、三级响应超90次,大灾理赔金额超180亿元,实现应赔尽赔、能赔快赔、合理预赔,体现央企担当。在投诉治理端织密“防护网”,集中攻坚车险理赔、销售误导、互联网投诉等集中投诉领域,创新运用客户净推荐值(NPS)动态监测系统,直达客户开展消保工作质检和客户体验调查,实现从事后管理向事前防范的转型升级。

保障资源齐备,筑牢消保基础底座

中国人保持续加大投入力度,坚持消保资源高标准配置。

全力保障金融教育、纠纷化解、系统建设等各类消保预算充足,重点加强基层单位消保职能部门机构设置与岗位人员配置以及能力培养,2024年,基层消保岗、投诉岗人员数量同比增加32%,直面客户的一线执行力量得到显著充实。积极弘扬中国特色金融文化,创新开展“人保消保·守护使者”集团级专项荣誉评选,深入挖掘消保暖心故事、感动人物,激发全体员工消费者权益保护的使命感、荣誉感,塑造“可信赖、能托付、有温度”的保险业良好形象。

注重宣教有力,构建多元立体矩阵

中国人保积极应用新载体、新路径,坚持金融宣教活动高水平开展。充分发挥线上触面全和线下机构网络广的独特优势,聚焦消费者金融素养及风险防范意识,将品牌宣传与消保宣教有机融合,逐步探索“消保+体育赛事”“消保+乡村全面振兴”等宣教新模式,创新推出“中网消保馆”“消保智慧魔方宣传展厅”“乡村金融知识大篷车”等宣教做法,结合消费者日常各类生活场景制造高频宣教触点,内容上贴近不同消费群体实际需要,形式上让消费者喜闻乐见、易于接受,有效提升金融宣教的覆盖面和渗透力。2024年,中国人保金融宣教活动累计触及消费者9.7亿人次,活动频次、原创文案数量均创历史新高。

推动服务升级,提升消费者满意度

中国人保坚持“金融为民”职责使命,推动各类服务高品质供给。以消费者需求感知为目标导向,发挥柜面网点政务合作阵地作用,持续探索与政府部门开展社保、警保合作,为新市民、残障人士等开设爱心驿站,倾情为消费者提供各类便民惠民服



务。积极研发探索新技术、新方法,让数据多跑路、客户少跑腿,实现客户自助服务、自动化审核超过2000万次。清单式推进金融服务适老化水平提升工作,全系统可提供老年专属金融服务的网点近5000家,95518客服专线“7×24小时”为老年客户提供专属人工服务,各类线上触面推进适老化改造,助力老年人更好适应数字生活。从最新一期客户净推荐值(NPS)看,集团旗下人保财险、人保寿险、人保健康3家子公司分别达44.94%、42.55%和40.67%,位于行业前列,客户满意度持续攀升。

金融消费者权益保护是金融工作中最贴近人民、与人民群众最为紧密的领域。未来,中国人保将始终坚守为民情怀,锚定建设世界一流金融保险集团目标,持续优化“大消保”工作格局,主动倾听广大消费者的真实声音,不断推动服务升温,扎实为民办好实事,在消费者保护工作上创新提质,更好提升金融服务的覆盖率、可得性、满意度,用金融实践护航消费者权益。

数据来源:中国人民保险集团股份有限公司

中国人保在“云岭欢声起 纵歌话消保”云南省金融消保民族行德宏站活动中宣传金融消保知识

“金融为民谱 新篇 守护权益防 风险”
“担当新使命 消保横州行”金融教育宣传活动

主办单位:
中国人保广西分公司
中国人保广西分公司
中国人保广西分公司

中国人保在广西横州以群众喜闻乐见的形式开展“担当新使命 消保横州行”金融教育宣传活动