

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“人人消保”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客服热线“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、与人民联系最为紧密的领域。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,扎实为民办好事实事,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2024年“金融教育宣传月”活动期间开展活动



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

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