

以金融高质量发展 助力金融强国建设



人保财险在广东省茂名市建设智能虫情测报站，精准助力果园防虫



人保财险在广东省江门市为撂荒地复耕项目建设自动观测气象站



人保健康深圳分公司在福田高铁站开展新春消保宣传教育活动

数智消保惠民生 中国人保书写“金融为民”新答卷

在数字化转型浪潮中，保险业积极推动科技创新成果扎根民生、温暖民心，充分发挥经济减震器和社会稳定器功能。作为新中国保险事业的开拓者，中国人民保险集团股份有限公司（简称“中国人保”）及其旗下各子公司、成员公司依托科技赋能，下好消费者权益保护工作的“先手棋”，用数字化手段筑牢“防护墙”，着力实现“数据多跑路、群众少跑腿”，让保险服务惠民生、暖民心。

一份问卷，快速回应客户关切

客户办完业务，手机很快就会收到中国人保的服务调查问卷，提交问卷后，将有工作人员电话回复，针对客户问题答疑解惑。这是中国人保以数字化手段前置化解消费纠纷、守护消费者合法权益的鲜活缩影。

一份小小问卷的背后，是一套形成闭环的数字化客户体验管理体系。中国人保全新打造的全面客户体验模型与客户净推荐值(NPS)监测管理系统，以科技为桥，站在客户视角找准服务堵点、体验痛点，推动消保工作与产品优化、服务升级深度融合。通过系统自动推送低满意度预警工单，工作人员及时介入沟通、化解矛盾，推动消保工作从“被动应对投诉”向“主动前置管理”转型，把消费者权益保护做在事前、落在实处。

一片关怀，温暖银龄数字生活

针对老年人数字生活困境和金融需求痛点，今年，中国人保组织旗下各级机构深入社区、老年大学、老年活动中心，“讲一堂老年金融课、演一场风险提示情景剧、发一份《金融明白卡》”，开展老年金融知识普及和反诈宣传，切实帮助老年人更好适应数字生活。

面对老年群体的“数字焦虑”，中国人保用一系列有温度、接地气的暖心举措，帮助老年人跨越“数字鸿沟”。线下有温情，全国超万家服务网点设立“老年专区”，配备老花镜等适老化设施，开通绿色通道，保留现金收款等传统服务方式，确保老年人“只进一扇门、办结所有事”。线上更便捷，“中国人保”APP上线“关爱版”，优化大字体、大图界面，简化操作流程；95518客服专线实现老年人一键直通人工服务，服务满意率达99.96%；推出“老年人保险代办”服务，支持行动不便的老年客户线上授权亲友代办理赔、查询保单，用金融消保的温度温暖老年人数字生活。

一张网络，筑牢数智惠农底座

风雨欲来，农户打开手机即可收到保险公司提前发送的气象灾害预警，还能线上接受灾前防护指导，从而降低损失。这是中国人保以数字化手段织密全流程农险服务网络，守护广大农

户的生动实践。

人保财险深化“保险减救赔”一体化服务，建立了卫星遥感、无人机巡查、地面监测站点“天空地一体化”动态监测网络，建设了“稳农”风险减量服务专项工作平台，联合政府部门、科研院所构建多方共治的农业风险防控格局，建立了覆盖“灾前预警、灾中减灾、灾后理赔”的全周期守护模式。2025年，人保财险为近4666万户次种粮农户提供了近2万亿元风险保障。一次次精准前置的数字化风险预警，一笔笔极速到账的理赔款，中国人保努力把惠农实事办到农户心坎上，为农业生产、农户增收筑牢坚实保障。

一键服务，提升金融惠民质效

通过补充医疗险报销医疗费用，客户仅需手机一键勾选，钱款随即到账。这是中国人保依托医保数据实现商业医疗保险快速理赔的新成果。

针对群众异地就医报销难、理赔流程繁琐等问题，中国人保以数智化手段打通数据壁垒，实现医保与商保服务高效衔接，把便民服务做足做实。人保寿险深度参与“医保+商保”清分结算中心试点项目，畅通医保数据与商业保险理赔系统的数据通道，依托数据共享实现理赔“免提交病历资料、免人工审核”，全流程线上办理，部分案件从报案到赔付最快可实现秒级完成。在陕西省宝鸡市，人保健康针对慢特病患者需求，推出门诊慢特病保险服务项目，打造“在线申报、智能审核、双盲认定、远程复诊处方、在线药品比价、医药机构一站式结算、后台智能监管、健康管家全程跟踪”的全流程闭环服务，同时联合药店、村医，面向行动不便的患者开展药品上门配送服务，打通特殊需求群体就医购药之路的“最后一公里”。

从乡村田园到城市社区，从耄耋老人到新市民群体，中国人保以数智消保践行“人民保险 服务人民”的职责使命，以更贴心、更便利、更诚信的保险服务，切实增强千家万户的安全感与幸福感。这正是中国人保在建设金融强国新征程上，始终坚守的前行方向。

数据来源：中国人民保险集团股份有限公司



人保财险在江西省南昌市新建区为客户开展飞防作业



人保寿险湖北分公司开展“银发课堂进院落”活动，为老年人讲授金融保险知识



人保财险在广东省茂名市建设岭南水果保险科技防灾减损示范果园