



▶ 解码“国寿好服务”

# 积极构建“大消保”格局 助力消费者权益保护工作提质增效

金融消费者权益保护涉及民生，是金融工作中最贴近人民的领域，其重要性不言而喻。国家金融监督管理总局在挂牌后发布的“1号公告”就聚焦金融消费者保护，对金融消费者反映事项办理工作进行了具体安排。今年初，国家金融监督管理总局金融消费者权益保护局更是将建设“大消保”工作体系列为工作重点，凸显了推动金融消保工作迈上新台阶的决心与坚持人民至上的价值取向。

中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿寿险公司”)作为行业“头雁”，积极践行“以人民为中心”发展思想，深刻认识到做好金融消费者权益保护工作的重要性，把人民群众不满意作为工作的根本评价标准，将消保工作作为推进高质量发展的重要内容。

## A 坚持守正创新 谱写金融消费者权益保护工作新篇章

近年来，中国人寿寿险公司持续压实消费者权益保护主体责任，积极构建“大消保”格局，明确“1228”工作思路，即坚持“以人民为中心”的发展思想，满足人民群众日益增长的美好生活需要；贯彻两个全面，全面实现消保工作全员参与，全面推进消保工作全流程管理；实现消保工作重视程度与消保工作水平“两个提升”；深耕消保组织管理等八方面工作，建立“事前审查、事中处置、事后改进和问责”的闭环管理机制，推进消保工作全员参与、全面覆盖、全链条管理。

提供简捷、高效的理赔服务。中国人寿寿险公司率先在业内推出医疗电子发票理赔，打造“理赔预付”服务，优化“重疾一日赔”“随时随地掌上赔”“理赔直付便捷赔”等服务。2023年，

该公司赔付件数2213万件，同比增长15.5%；赔付金额达599亿元，同比增长16.3%；理赔获赔率99.7%，稳居行业前列。

提供丰富多样的服务内容。中国人寿寿险公司致力于在提供基础服务同时，优化升级院前急救、院后助行、电话医生、全球紧急救援、悦己生活等VIP增值服务活动；在全国柜面开设便民服务区和服务驿站，为来电的老年客户一键接入人工服务和“空中客服”，临柜享受优先叫号的权利，寿险APP尊老模式成为行业首个获得工信部无障碍及适老化认证的移动应用，解决老年人“数字鸿沟”，共享数字便利。2023年，在保险服务质量指数评价中，中国人寿寿险公司持续位居行业前列。

## B 坚持以人民为中心 数智化服务能力持续深耕

科技赋能消费者权益保护管理工作，中国人寿寿险公司线上化服务能力大幅提升，个人长险无纸化投保率99.99%，个人业务保全线上化率96.23%，纸质信函电子化替代量提升10.19%。

服务数智化应用持续升级，保全智能审核通过率稳居99%，联络服务电子化、智能化服务占比近90%，寿险APP作为中国人寿寿险公司主要线上服务平台，用户突破1.4亿，月活人数同比增长15%。

搭建客户投诉、消保审查、消保评价、投诉预警“四位一体”的消保管理平台，中国人寿寿险公司实现消保管理线上化，关键指标看板可视化，在国家金融监督管理总局2022年度消保监管评价中，该公司位居行业前列。

全面铺设“多点触达，多轨并行”的保单服务智能通道，中国人寿寿险公司在柜面网点服务的基础上，创新开辟中国人寿寿险APP、“空中客服”“保全管家”“自助柜员机”等多条保单服务通道，构建了

“客户自助服务、柜员见面服务、销售人员上门服务”三位一体的服务受理模式。2023年，中国人寿寿险公司保全作业量1.34亿件。

创新宣传模式，将消保与产品、服务、品牌等宣传相融合。中国人寿寿险公司通过新形式、新内容、新阵地打造“国寿特色宣传”，综合运用线上线下立体化宣传形式开展消费者权益保护教育。线上采用宣传长图、密室探索、小宝成长日记、相约星期二二活动等方式，线下在全国2500余家柜面全部挂牌设立“消费者权益保护教育宣传基地”，强化消保宣传效果。2023年，中国人寿寿险公司通过集中教育宣传累计开展活动超1.5万余次，触达消费者2.88亿人次，同比增长65%。

以“服务国家发展大局，守护人民美好生活”为企业使命，中国人寿寿险公司始终将消费者权益保护融入公司发展，把做好消费者权益保护作为“必答题”，勇于担当作为，全力以赴为人民美好生活保驾护航。

 中国人寿  
CHINA LIFE

# 国寿好服务 不负您托付

简捷 | 品质 | 温暖



国寿好服务