

## 平安人寿重庆分公司

# 以高质量发展为中国式现代化贡献更多金融力量

核心提示

党的二十届三中全会提出进一步全面深化改革、推进中国式现代化的重大意义和总体要求，锚定2035年基本实现社会主义现代化目标，重点部署了未来五年的重大改革举措。

在中国式现代化建设中，金融企业该如何作为？

平安人寿重庆分公司在国家金融监督管理总局重庆监管局指导下，坚持把党的全面领导作为贯穿公司发展全过程的政治主题，围绕以金融高质量发展更好服务中国式现代化、扎实做好金融“五篇大文章”、深化金融体制改革、加大民生保障支持力度等方面，以党建为引领，以消费者需求为导向，积极响应国家战略号召和市场需求，以高质量发展奋力书写新时代答卷。

2023年，平安人寿重庆分公司实现原保险保费收入124.11亿元，其中新单保费32.63亿元，续期保费91.48亿元；赔款及给付32.02亿元，新增保险金额6378.11亿元；为291.49万客户提供有效风险保额3.03万亿元。

### 践行绿色理念 擦亮高质量发展鲜明底色

绿色是高质量发展的鲜明底色。近年来，在新发展理念引领下，平安人寿重庆分公司践行绿色环保理念，推动可持续发展绿色经营。基于传统寿险业务服务痛点，平安人寿借助人工智能持续创新服务模式，首次在业内推出“智慧客服”，构建“业务甄别、风险定位、在线自助、空中门店”四大核心竞争力，以平安自主研发的AI技术为内核，通过人脸、声纹等生物认证技术和大数据匹配，可远程视频核实客户身份信息，实现“在线一次性业务办理”，随时随地在线办理保单贷款、生存金领取、保单信息确认和受益人变更等保险业务。

“业务甄别”引入了人脸识别、语音识别等生物识别技术，实时比对甄别客户身份，有效防止冒办风险，实现高效“真人认证”。“风险定位”基于海量的数据信息构建客户画像和智能风控模型，实现业务办理过程中完成客户风险评估并实时监控和动态调整。“在线自助”采用业界领先的自然语音理解、深度语义匹配、智能问答引擎、任务型多轮对话引擎等技术，实现用户多场景下的智能业务办理与多轮咨询问答，提升用户体验。“空中门店”通过智能视频、智能调度、空客专网等创新技术，实现业内首推的全新空中服务模式。其中，智能调度为自主研发，使用最大期望算法与Service Mesh技术实现智能排队功能，对服务人员使用蚁群算法进行智能排班，自动寻找最优解实现智能派工，达到服务资源的最大化使用。

截至2023年末，平安人寿重庆分公司已累计为重庆市民提供700余万次的线上保全业务办理服务，服务时效由原来

的1天降低为18分钟，减少纸张使用超1400万张，相当于减少二氧化碳排放超过1200余吨。

平安人寿重庆分公司积极响应国家卫健委“商保+医保一站式结算”的便民号召，在2023年与重庆市第九人民医院合作开展“医院联网直赔”项目试点，经上千次的系统调试，于2023年底项目试点成功。经客户授权后，客户入院即报案，出院即结案，实现免报案、免材料，理赔金直接抵扣住院费用后，差额转账至客户指定账户，让客户少跑腿，客户少跑路，减少客户的操作流程，提升理赔服务体验。

今年1月，刘先生因肺癌后住院治疗，入院时在代理人的协助下通过口袋E行销办理直赔申请，全程线上操作，无须填写纸质单证，通过线上上传身份证、银行卡，填写准确的住院号，即完成直赔申请。1月底，刘先生出院时到医院收费窗口办理费用结算，客户本次住院花费约2.8万元，社保报销约1.2万元，剩余费用由公司直接转账至第九人民医院账户，客户无须再额外缴费，也无须至保险公司办理理赔，整个结算过程仅耗时0.33分钟。

刘先生自2020年9月确诊癌症至今，共计住院治疗18次、花费30余万元，除2万元免赔额和社保报销的14万余元外，平安人寿重庆分公司共计赔付理赔金13万余元，申请理赔至收到赔款的时间，从2020年的7天到现在的“秒赔”，短短几年时间，理赔速度发生了质的改变。据了解，平安人寿重庆分公司计划到2025年，将“直赔”合作医院扩大至20家，预计覆盖50%理赔客户。

### 构筑养老金融 探索养老服务新模式

当前，我国人口发展呈现老龄化的趋势，随着年龄的增长，健康问题、生活照顾、经济保障等问题逐渐浮现，老年人的就医养老，是家事也是国事。满足数量庞大的老年群众多方面需求、妥善解决人口老龄化带来的社会问题，事关国家发展全局，事关百姓福祉。

国家统计局数据显示，截至2023年末，我国60岁及以上人口超2.9亿，占全国人口的21.1%。预计到2035年，这一数字或突破4亿。保险公司该推出怎样的产品和服务，让群众更好地“老有所养”？

结合90%居家养老、7%社区养老、3%机构养老的“9073”养老市场需求格局，针对绝大多数老人居家养老的习惯，平安集团发挥综合金融、医疗健康、科技力量等资源优势，积极建设医疗健康生态圈，打造“健康+保险+居家养老”“保险+高品质康养社区”等服务模式，致力于为国民提供更广泛的养老综合解决方案。

“中国平安牢牢把握金融工作的政治

性、人民性，以满足人民日益增长的美好生活需要为出发点和落脚点，将发展养老金融摆在公司战略的突出位置，不断优化居民健康保障和养老服务供给，为推动养老金融高质量发展贡献力量。并为此持续加强养老金融产品的研发及创新，致力于提供更加契合老年人需求的风险保障和收入保障，以及更加丰富灵活的养老金融服务。”平安人寿重庆分公司相关负责人表示。

数据显示，截至目前，平安居家养老服务已在包括重庆在内的全国64个城市落地，让超过10万名客户受益，其中包含重庆地区的2000多名客户。此外，平安高品质康养社区——“臻颐年”项目也先后在深圳、上海、广州等地落地，未来也会扩展到北京、杭州等地，全国获得对应权益的客户都可以享受其服务。

平安集团的养老模式不断迭代，平安人寿作为平安集团的重要成员公司，将持续加强养老金融产品的研发及创新，致力于提供更加契合老年人需求的综合养老解决方案。

### 推进数字金融 加速公司高质量转型

依托行业领先的数字化技术手段，平安人寿建成了以大数据风险模型为基础的新契约品质全流程闭环管理体系，通过1个全面品质管理平台，1个品质规则引擎和3个智能品质风险识别模型，解决契约品质管理中风险难发现、追踪时效长等痛点，实现新契约品质在承保前、中、后的全流程监测，及时预警、防范、化解销售误导等业务品质风险。

承保前，系统会对代理人的行为做品质服务提醒；承保中，系统利用品质规则引擎和大数据AI智能算法定位销售品质问题保单，再由专人服务化解风险；承保后，通过AI智能算法定位销售品质问题保单进行专项回访，并利用全面品质管理平台及时识别各类新单销售品质风险，快速定位风险营业单位与个人进行针对性排查。

新契约品质全流程闭环管理体系是数字化技术在保险风控领域应用的有效实践案例，具有广泛性、复杂性、发展性、不可替代性等市场表现优点。将复杂的

模型规则、品质管理留在公司内部，将简单的、“无感”的轻松体验带给客户。2023年，平安人寿重庆分公司通过风险模型排查近5000件风险保单，对近6000人次风险代理人实施管控，新契约风险保单占比降幅明显，大幅提升了新契约保单品质。

据悉，在第三届（2023）国家级金融科技奖“金信通”评选活动中，“平安人寿保单品质智能风控体系”从526个参赛案例中脱颖而出，荣获“金融科技创新应用最具创新案例”奖，标志着平安人寿在科技创新应用上获得业界广泛认可。

新使命坚定前进方向，新征程描绘美好蓝图。作为重庆市场的大型保险企业，平安人寿重庆分公司将以党的二十届三中全会精神为指引，立足人民所需，坚守金融为民、惠民、利民、便民，充分发挥金融创新能力，以高质量发展为中国式现代化贡献更多金融力量。

文/图 柏雪



“保险有温度 养老有保障”养老金融服务媒体见面会

### 深化普惠金融 坚守服务民生大局

平安人寿重庆分公司积极响应党和国家的号召，在公司党委领导下，延续“服务国家、回馈社会”的初心和使命，大力开展普惠金融活动，主动服务乡村振兴战略。

在医疗健康方面，去年，平安人寿重庆分公司开展移动体检下乡活动，服务农村民众近2万人次；为中老年客户提供免费体检，投入超1100万元；为学生、村民、中老年人群、贫困人群等免费提供赠险10万余份；积极推动普惠金融“渝快保”覆盖，为重庆市民送去2024年“渝快保”共计22.84万件，同比提升56.6%。

值得一提的是，今年8月19日，“中国医师节”当天，平安人寿江津支公司启动“普惠金融平台”，向基层医疗机构捐赠血糖仪、血压计、急救包等物资总价值11.78万元；为江津区900余名村医捐赠“定制保险保障”，为农村群众健康“守护者”保驾护航。该平台建设是平安人寿重庆分公司深入贯彻落实普惠金融的又一重要实践。

在助力乡村教育方面，自1997年起，平安人寿重庆分公司致力于改善乡村学校教育资源，累计为50所乡村学校，捐款捐物价值超320万元，派驻支教志愿者330人，开展长期、短期支教活动，累计支教时长6952小时。

在乡村产业振兴方面，今年6月，平安人寿重庆分公司帮助巫溪县通城镇拓宽农产品“巫溪洋芋”销路，在抖音平台首次开展助农直播，消费帮扶



组织开州区雪山山镇平安希望中心小学学生开展游学活动

超31.6万元。据统计，平安人寿重庆分公司已先后派驻12名驻村干部扎根一线，持续开展当地农产品消费帮扶活动，不断拓展销售渠道，积极发动社会力量参与，完成消费扶贫累计309万余元。

此外，公司聚焦对口帮扶地区旅游产业及美丽乡村打造，组织党员代表赴巫溪县通城镇开展

调研及红色教育活动，带动当地旅游产业发展及农产品销售；主动认领重庆市人民政府办公厅2024年乡村振兴小微项目需求清单“巫溪县通城镇中兴村青琅书屋项目”，捐赠资金15万元，用于建设集规划展示、村民议事、休闲阅读为一体的青琅书屋。

### 强化科技赋能 为消费者提供“聪明”服务

科技是第一生产力。平安人寿重庆分公司坚持服务至上原则，积极探索科技改革，不断提升服务水平，以科技赋能新质生产力发展。

赋能代理人管理。AI面试官，为代理人面试提供高效、专业、有温度的体验；AI陪练人机对练式学习助手，创新覆盖多元化场景的智能培训模式，助力代理人专业技能提升；AskBob助理机器人，为代理人提供工作助理、知识助理、销售助理服务；智能拜访助手，支持音视频通话、销售方案讲解、机器人智能辅助等功能，通过线上“AI会客厅”的音视频方式，实现与客户的远程见面互动。此外，平安人寿将人脸识别、人像分割、OCR等图像技术应用于线上线下培训、职场管理、核保理赔等，全方位支持代理人的职业提升和专业养成。

赋能客户经营。金融服务助理平安管家AskBob，提供业务咨询和在线办理的智能客服、智能保顾、投保助手和生活管家等功能；AI

视频机器人，应用于保单回访等复杂业务场景；AI外呼机器人，应用于智慧续收，保障重要信息触达和及时答疑。

今年4月，平安人寿重庆分公司率先在全市启动全员销售行为可回溯管理工作，切实履行对消费者权益保护的责任担当，推动行业高质量发展可持续发展，营造和谐健康的金融消费环境。

保险销售行为可回溯管理，是指保险公司、保险中介机构通过录音录像（以下简称“双录”）等技术手段采集视听资料、电子数据的方式，记录和保存销售过程关键环节，实现销售行为可回放、重要信息可查询、问题责任可确认。

“双录”作为保险销售的重要环节，其实施有助于保险消费者对其所购买的人身保险产品的重要内容进行确认，从而保护消费者的知情权、自主选择权等合法权益；同时，“双录”对销售过程进行回溯，还原了销售过程关键环节，可以防范销售误导，减少误解纠纷，让保险消费明白

白，销售关键过程清清楚楚。

有业内人士分析认为，平安人寿重庆分公司全员“双录”的实施，是高质量转型的信号，既能精准高效服务老百姓的需求，改善行业痛点，推动行业健康可持续发展；也能推动行业自净，主动规范销售行为，为公司的经营、队伍的发展创造更清朗的金融环境。



柜面客服通过空中柜面为客户提供线上服务