

中国人寿湖北省分公司

着力构建“大消保”格局 共筑消费者权益保护新防线

金融消费者权益保护事关人民群众切身利益，也关系到金融市场健康稳定发展。作为一家有担当、有温度的金融央企，近年来，中国人寿保险股份有限公司湖北省分公司（以下简称中国人寿湖北省分公司）坚决贯彻落实党中央决策部署，

始终坚持以人民为中心，牢牢把握金融工作的政治性、人民性，提高专业性，着力构建“大消保”格局，致力提供简捷、品质、温暖的服务，努力让人民群众的获得感成色更足、幸福感更可持续、安全感更有保障。

坚持党建引领 走好金融高质量发展之路

党建引领不仅是国有企业发展的根本保证，更是推动高质量发展的强大动力。中国人寿湖北省分公司始终坚持党的领导，持续加强党的建设，坚定走好中国特色金融发展之路。

公司认真学习宣传贯彻党的二十大精神，邀请专家开展党的二十大精神宣讲辅导，组织省市县三级公司管理干部到党校进行学习贯彻党的二十大精神集中轮训；扎实开展理论学习，强化调查研究，省市两级公司党委深入基层摸实情、谋实策，小切口为民办实事，下辖黄冈分公司农村小额保险“三对三问三”调查研究方法被中央机关作为首个金融基层单位经验作交流分享。

公司坚持以人民为中心，将做好金融消费者服务贯穿经营发展始终，结合学习“千万工程”经验，推动实施“百网示范、千网提升”工程，不断强化对公司基



3月11日，我省举办湖北保险业2024年“3·15”消费者权益保护教育宣传活动启动仪式，中国人寿湖北省分公司党委书记、总经理王者元出席并致辞。

层网点投入赋能，着力强化与两乡（社区）党支部联学共建，持续打造党建联建、政策宣传、销售服务、综合金融等“四个窗口”服务，有效助力普惠金融服务工作站建设，更好满足人民群众多样化多层次金融消费需求。截至2023年底，公司已完成11个重镇重镇网点标准化改造，创建普惠金融

工作站21个，预计到今年底将累计建成示范网点70个。

通过持续加强党建工作，公司不断将党的政治优势、组织优势，转化为推动企业发展的强大动力，组织架构持续优化，管理体系日趋完善，运营效率稳步提升，高质量党建引领高质量发展迈出新步伐。

心系民之所盼 护航金融消费者美好生活

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。中国人寿作为金融央企和行业“头雁”，坚持将消费者权益保护作为公司高质量发展的目标之一，着力构建“大消保”格局，搭建覆盖“售前、售中、售后”全流程、全链条的消保工作体系，不断推进消保管理深度嵌入业务和管理流程，组织设立消费者权益保护委员会及工作小组，深入调研全方位了解消费者对消保工作的建议，持续升级综合化的服务产品，多措并举保护消费者权益、提升客户体验，全心全意守护人民美

好生活。

公司持续强化宣教力度，运用线上与线下“组合拳”，让金融知识在群众心里生根发芽。线下，以柜面为阵地，在全省系统94家柜面挂牌成立消费者权益保护教育宣传基地，开展多形式、多场次的教育宣传。线上，通过在寿险APP开设金融知识科普专区，在“湖北服务号”开设消保专区，传递政策和金融知识。2023年，公司开展线上线下教育宣传活动近480次，触及消费者达290余万人次，持续扩大消保教育宣传影响力。

公司长期坚持保险服务推陈

出新，及时响应客户诉求，解决客户痛点，确保群众保险服务需求得到及时有效的满足。95519客户服务专线增设方言服务，满足老年客户“乡音”交流需求，2023年累计为老年人提供超5.8万人次服务。让数据多跑腿，客户少跑路，2023年为不方便亲临柜面的客户提供“空中客服”服务5.7万次。全省系统柜面周六正常营业，消除客户周末不能正常办理业务的后顾之忧。开设“爱心驿站”，免费提供冷热饮品、休息座椅、应急药箱、血压仪等服务设施，让国寿柜面成为户外劳动者的“暖心窝”。



中国人寿
CHINA LIFE
— 保险 · 投资 · 银行 —

聚焦民生福祉 为民排忧解难显担当

民生无小事，枝叶总关情。中国人寿湖北省分公司坚持人民至上，坚守保险本源，积极践行“以客户为中心”的理念，坚定不移把保障经济平稳运行、守护人民美好生活作为企业发展的价值所在、初心所向，充分发挥保险的经济“减震器”和社会“稳定器”作用，用心守护人民美好生活。2023年，累计为4190余万人次提供6万亿元风险保额，赔付近62万人次、金额逾19亿元。

公司积极参与多层次社会保障体系建设，2023年承办城乡居民大病保险项目13个，覆盖近1320万人；承办城市定制型商业医疗保险项目3个，入围下一年度城市定制型商业医疗保险项目14个；大力发展普惠保险，服务学生、老年人、残疾人、新市民等群体，累计承保830余万人次，提供风险保额近7400亿元；积极拓展个人养老金业务，累计业务规模超2000万元，位居省内保险业前列。

公司始终牢记“国之大者”的使命与担当，主动融入国家发展大局，服务实体经济发展，协同中国人寿集团在鄂成员单位，积极推进“险资入鄂”，中国人寿在鄂存量投资余额超900亿元，资金主要投向基础设施、绿色低碳、科技创新等重点领域；2023年承保法人客户8160家，提供风险保障超1100亿元；着力发展战略性新兴产业、绿色产业企业保险，提供风险保障超160亿元。

公司坚决响应国家号召，积极投身公益事业，认真开展“客户大走访”“7·8保险公众宣传日”“消费者权益保护教育宣传月”等活动，公司客户联络中心被中国客户服务节委员会评为“最佳幸福团队”；强化系列助农惠农举措，有效助推乡村振兴，省分公司本级乡村振兴工作被省委农村工作领导小组授予最高等级“好”，公司在“2023年中国·湖北（第四届）财经风云榜”评选活动荣获“年度金融服务实体经济贡献机构”“年度乡村振兴服务贡献机构”两项大奖。

不忘为民初心，踔厉奋发前行。中国人寿湖北省分公司将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻中央经济工作会议和中央金融工作会议精神，不断强党建、稳发展、优服务，切实增强人民群众金融服务的便利性、可得性和获得感，持续为地方经济社会发展持续注入险资之泉，为守护人民美好生活贡献磅礴保险力量。

（赵瑾 陈振）

湖北消费金融公司

筑牢消保之基 守护金融消费者权益绿洲

在金融的瀚海中，消费者权益保护工作宛如坚固的灯塔，为航行的船只指明方向，守护其安全抵达彼岸。

作为这片金融海域的守护者，湖北消费金融公

司深入贯彻落实中央金融工作会议精神，始终秉持“以客户为中心”服务理念，筑牢消保之基，为金融消费者打造一片权益绿洲。公司高管化身“消保宣传大使”，贴近基层、走进群众，紧紧围绕“金融消保

在身边 保障权益防风险”的主题，聚焦新市民、老年人、青少年及残障人士等重点人群，开展了系列“3·15”金融消保宣教活动，当好群众“贴心人”，提升广大金融消费者的获得感、幸福感、安全感。

全局谋划 强化消保工作高定位

以全局之谋，铸消保之盾。在金融行业快速发展的当下，消费者权益保护工作的重要性日益凸显。全局谋划消保工作不仅是金融企业应有的责任与担当，更是确保公司稳健发展的基石。湖北消费金融公司将消保工作置于战略高度，精心谋划，细致部署，不断推动消保工作迈向新的台阶。

公司坚持以“提振消费，服务民生”为主题，重点构筑一个体制健全、机制完善、贯穿业务全流程的消费者权益保护管理体系。公司第三届董事会换届后，新一届董事会审议通过的第一项议题是由董事长出任董事会消费者权益保护委员会主任委员，一把手亲自抓，从顶层设计上强化了消保工作的“高定位、高标准”，加快了消费者权益保护的“全流程”管控闭环机制的构建与升级。

在具体实践中，公司董事会及董事会下设的消费者权益保护专委会定期研究消费者权益保护工作重要政策和工作计划，持续加强对全公司消保工作的规划、指导。监事会积极履行监督职责，对消保工作展开全面监督、专项监督。同时，公司还制定消保审计专项方案，将消保工作内部审计纳入年度审计范畴，通过审计方式进一步规范消保工作的执行。

在制度建设方面，湖北消费金融公司贯彻落实金融消费者权益保护制度相关要求，精细化运作制度体系，高度重视消保文化建设和消保氛围培养。公司根据《银行保险机构消费者权益保护管理办法》及上一年度消保评估情况，增补了内部消保工作配套制度，确保各项制度与时俱进、符合监管要求。同时，公司还根据业务发展实际，适时组织更新完善各项内控制度，确保消保工作与业务发展同步进行。

湖北消费金融公司相关负责人表示，消费者权益保护工作是业务稳健发展的重要支撑点，通过深化消保理念、强化消保措施、优化消保服务，切实将消保工作提升到新高度，可以有效确保金融服务的稳定性和可持续性，为社会发展贡献力量。

客户至上 实现价值创造最大化

将每一位客户的需求和利益放在心头，用实际行动诠释金融服务的真谛。

湖北消费金融公司始终坚持以客户为中心，为了实现这一目标，公司从普惠金融、科技金融和数字金融等多个方面入手，不断提高消保工作的专业化和精细化水平。

在普惠金融方面，湖北消费金融公司加强管理营销宣传和用户互动反馈，倡导理性借贷消费的理念，开展多种形式的用户宣教活动，开通重要投诉直通电话，并根据用户反馈和主动发掘改善服务流程，提升服务质效。截至2023年末，公司客服全年累计接待近14万人次，人均在线接通率为92.37%，用户满意度99%。新市民是湖北消费金融公司的重要服务客群。为响应《关于加强新市民金融服务工作的通知》要求，湖北消费金融公司坚持差异化经营策略，加强产品创新、优化服务力度，不断满足新市民等广大人民群众美好金融需求。截至2023年末，湖北消费金融公司累计向新市民客群发放贷款超过120亿元，服务客户超20余万户，新市民客户在全部客群中占比近三成。

流程优化 构筑消保安全新防线

每一笔贷款都是责任的承诺，每一次服务都是信任的传递，每一份保障都是安全的守护。湖北消费金融公司致力于服务流程的不断优化，从贷前的细致调查到贷后的周到服务，公司均严格把控每一环节，全力构筑消费者权益保护的坚固防线。

贷前环节，审慎严谨。公司对产品设计开

宣传先行 专注素养提升广覆盖

金融知识普及，不仅是一项社会责任，更是构建和谐社会、提升国民素质的重要一环。在这个信息时代，如何确保金融知识能够深入人心，实现常态化、长效化，湖北消费金融公司给出了自己的答案。

为给消费者提供持续获取金融知识的便利场所，湖北消费金融公司按照“线上多渠道联动”“线下多层次交互”“重点人群广覆盖”的宣传部署，充分利用公司官网、微信公众号、视频



在科技金融方面，湖北消费金融公司全面升级数字化科技能力，用户投诉全流程可追溯，升级智能客服管理，提升客服服务效率。为了让客户足不出户办贷款，打破以往客户多

次往返线下服务网点提交纸质材料并签约、审核周期长、额度有限、需提供抵押担保等诸多痛点，公司以自建APP为载体，打通覆盖所有产品、服务、管理的全流程远程化服务体系。

发定价、协议制定、营销宣传等环节均进行细致入微的审核，确保每一项服务都符合相关法规和公司章程。同时，严格筛选贷款申请人，通过综合评估借款人的信用记录、还款能力等因素，确保贷款发放的合理性和合规性。此外，还要精准把握营销宣传的尺度，确保宣传内容真实、准确，让消费者能够清

晰了解产品信息。

贷中环节，全面细致。公司坚持做好风险评估工作，根据消保评级要求，对消费者的还款能力及风险承受能力进行准确评估，确保贷款发放的风险可控。同时，公司加强与合作机构的沟通与合作，将消保纳入业务合作机构管理预警，确保合作机构的服务质量符

依托金融科技的高效便捷和大数据风控模型，客户只需一部手机，在家就可以完成贷款申请、远程面签、智能审批、放款提款、账户查询和灵活还款等全流程操作，无须提供抵押，线上APP申请全流程最快5分钟到账，随借随还，智能化的服务大大提升了客户的消费信贷服务体验。

在数字金融方面，湖北消费金融公司紧跟时代步伐，积极响应国家金融科技创新战略。1月21日，由湖北消费金融公司组建的“数字金融实验室”正式揭牌。该实验室是金融机构、重点高校及企业多方协同探索数字金融的重要实践，也是湖北省内金融机构深度聚焦数字金融的重要举措。基于金融机构的科技与风控积累，链接知名高校的智力资源，融合优秀企业的数字资源，共下“一盘棋”，搭建产学研用新平台。借助“数字金融实验室”，金融机构和相关方优势互补、资源整合，可以探索开发基于数据资产的金融产品和服务，在安全合规的前提下，推动金融信用数据和公共信用数据、商业信用数据共享共用和高效流通。

合公司要求。

贷后环节，监督严格。公司对催收公司管理警钟长鸣，将消保工作纳入催收公司考核、准入退出标准，确保催收行为合法合规。同时，还加强投诉管理，落实对外披露年度投诉数据，以醒目方式公示投诉渠道，保障投诉通道畅通无阻。

以责任担当守金融之道，以消费者权益护民生之基。展望未来，湖北消费金融公司将继续坚守为民初心，不断创新服务方式，提升服务质量，在这片金融绿洲中，继续守护消费者的金融权益，让金融市场的繁荣与发展惠及更多消费者，共同书写金融行业的辉煌篇章。

号、App消保专栏定期推送金融知识普及漫画和宣传主题视频，并通过开展线上“小鱼儿有奖竞猜”提高活动趣味性与消费者互动，增强公众反诈意识；同时线下积极统筹辖内全国各管理团队，充分发挥属地资源，通过“进校园、进园区、进社区、进农村、进企业”等“五进”宣教活动，贴近基层、走进群众，扎实开展一系列线下活动，将金融讲堂搬到广大人民群众身边。为帮助“新市民”在城市安家立业，过上幸

福美好生活，针对其金融知识相对缺乏、金融风险防范能力较弱的现实情况，湖北消费金融公司深入企业、社区、商圈等地，重点面向“新市民”群体，通过案例分析、风险提示、发放防范电信网络诈骗宣传手册等方式，面对面地为“新市民”开展金融知识宣讲工作，帮助他们正确认识和正确使用各类金融服务，引导“新市民”理性消费、合理投资，有力推动普惠金融宣传工作更深一层，更进一步。