

数字化提升保险业服务水平

党的二十届三中全会明确提出，积极发展科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融，加强对重大战略、重点领域、薄弱环节的优质金融服务。近年来，随着科技手段的不断进步，保险业正以场景为导向，利用数字化、智能化赋能产品创新、服务创新，提升经营质效，为消费者提供更加多元化、个性化的产品与服务。

提升客户服务体验

数字化技术对保险服务的助力是多方面的，它不仅改变了保险公司的运营方式，也改善了消费者的体验。近年来，无论是人身保险公司还是财产保险公司都加大了数字化技术的投入力度和应用范围，特别是在投保、核保、理赔、客服等业务领域，大数据、人工智能等数字技术已经深度应用。

日前，中国人寿保险股份有限公司（以下简称“中国人寿寿险公司”）发布了2024年上半年理赔服务报告。报告显示，该公司2024年上半年整体赔付时效0.34天，同比提速13%。近年来，中国人寿寿险公司持续深耕全流程无人理赔领域，为实现客户报案后全流程无人工干预结案不懈努力。目前，该项目已覆盖23家省级机构，实现医疗赔案自动化理赔时效提速超90%。中国人寿寿险公司核保理赔部副总经理刘秀萍表示，公司在行业首创寿险身故赔案智能作业模式，寿险赔案审核时效提升超60%。此外，中国人寿寿险公司在业内率先推出医疗电子发票在理赔环节的数字化应用。2024年上半年，电子发票赔案量超431万件，赔付金额超42亿元。

记者在采访中了解到，在客户体验改善方面，数字化使得客户能够通过在线平台、移动应用等渠道迅速与保险公司互动沟通，提高了服务的便捷性和可访问性。在客户的个性化服务方面，利用大数据和分析工具，保险公司可以更好地了解客户需求，提供定制化的保险产品和个性化服务。2014年，平安好车主APP上线，作为一款保险工具类应用主要为客户提供在线买保险、办理赔的保险业务需求。平安产险线上客户平台团队副总经理曹晓晨介绍，基于车险客户对于汽车服务后市场的需求和反馈，平安好车主升级为车务服务平台，平安产险通过整合产业链资源，深度链接保养网点、修理厂及汽车经销商等超26万家合作商家，陆续推出年检、优惠加油、洗车、代驾等82项服务。截至目前，平安好车主注册用户数已突破2亿，平均每天有超300万人在平安好车主平台上使用各类车险和汽车服务。

积极应用人工智能

如果说传统的保险公司运用新技术的方式是积极拥抱数字化转型，那么新兴的保险中介平台和互联网保险公司在落地人工智能应用等方面的投入更为积极。

在大模型的技术支持下，机器人客服可以更准确地回答投保客户的复杂问题，甚至能够识别用户的情绪，给出更贴心人工客服的回答。同时机器人客服能够大量节省人力，帮助企业降低成本。目前，客服机器人在保险行业已有大量应用案例，包括客户咨询、保单查询、客户回访、理赔服务等。以元保保险经纪有限公司为例，公司自主研发的语音机器人在保险领域问题的语音识别准确率达95%。仅从客户满意度的评价来看，语音机器人在一些场景已经超过人工客服，比如机器人客服不仅能够全天候在线，还能识别多种方言口音，发现客户着急了能安慰他说，“您别急，慢慢来”。

与此同时，随着移动互联网的发展，线上精准营销能挑选适合用户的保险产品，让保险产品找到需要的人，大大提升营销效率。同时，互联网保险能跳出线下代理人展业的地域限制，走进山区走进村庄，开拓更广阔的市场空间。据元保总精算师张利凯介绍，元保的用户很多来自三四线城市，这是传统保险代理人很难深入拓展的市场。而元保之所以能做到用户需求和产品的精准匹配，是因为AI驱动下有数千个模型网络在背后支持运营决策。

有了投保客户的选择，保险销售只是完成了第一步，接下来的核保、理赔等诸多环节都离不开科技手段的加持。早在2018年，慧择保险经纪有限公司便上线了“大择核保”系统。用户通过慧择投保时，通过“人机对话”，仅需如实回答相关问题，即可在几分钟内获得基于客户健康的产品选择及核保建议。慧择科技产品部副总经理

中国人寿保险股份有限公司报告显示

该公司2024年上半年整体赔付时效0.34天

▲ 同比提速13%

慧择保险经纪有限公司报告显示

2024年第一季度慧择累计投保客户 956万人

新增投保客户22万人

其中 长期险投保客户平均年龄为34.8岁

二线及以上城市占比 ▶ 66.4%

长期险复购客户占比 ▶ 40.4%

同比提升4.5个百分点

众安在线财产保险股份有限公司报告显示

众安推出了超过100种特定人群专属产品覆盖

超100万名慢性病患者、女性、老年人在内

的人群开发定制款保险产品

吕晓琳介绍，用户通过“大择核保”获取核保结论前，不需要提供个人敏感信息，避免直接进入保险公司核保系统被拒保后，无法在其他保险公司承保的风险，这相当于对用户健康及隐私信息进行了保护。

随着互联网保险产品的咨询服务和销售业绩日益增多，监管机构也加强了对保险行业服务内容和质量的合规监管，这对互联网保险企业的合规质检提出了挑战。为了提高保险顾问语音服务的质检效率与质量，慧择设计开发了针对保险顾问语音的智能质检系统，通过人机结合的方式有效提升质检覆盖率和质检质量，从源头进行把控，降低企业投诉率。慧择发布的2024年第一季度报告显示，报告期内慧择累计投保客户956万人，新增投保客户22万人。长期险件均及复购率均有提升，保持行业领先水平。其中，长期险投保客户平均年龄为34.8岁，二线及以上城市占比66.4%；长期险复购客户占比40.4%，同比提升4.5个百分点。

发展与安全并重

早在2022年，原中国银保监会印发《银行业保险业数字化转型的指导意见》明确提出，银行保险机构要加强战略风险、创新业务的合规性、流动性风险、操作风险及外包风险等管理，同时防范模型和算法风险，强化网络安全防护，加强数据安全和隐私保护。

随后多个省份金融监管部门出具具体工作方案，严格落实有关法律法规要求，强化数据安全治理，着力构建数据安全保护体系，建立健全客户信息保护制度、机制、流程。加强数据安全风险监测与处置，将数据安全、客户信息保护纳入全面风险管理体系，严格落实国家关于数据出境安全评估和安全审查要求，强化第三方数据的安全评估，防范外部数据源合规风险。

今年5月份，国家金融监督管理总局发布《关于银行业保险业做好金融“五篇大文章”的指导意见》提出，未来5年，银行业保险业数字化转型成效显著，数字化经营管理体系基本建成，数字化服务广泛普及，对数字经济发展提供有力支持。数字化监管架构流程基本建成，监管数字化智能化水平大幅提升。

业内人士在接受采访时表示，从数字化转型到数字金融，监管机构对于金融业应用数字技术的要求已经非常明确。一方面要引导金融机构加快数字化转型，利用数字技术提高各类金融服务便利性和竞争力。另一方面要加强数据安全、网络安全、科技外包等风险管理，防范新技



术应用带来的风险，提高运营韧性。

今年8月份，金融监管总局印发《关于加强和改进互联网财产保险业务监管有关事项的通知》提出，支持财产保险公司依托互联网特定场景开发小额分散、便捷普惠的财产保险产品，提升保险服务的便利性和可得性。众安在线财产保险股份有限公司发布的2024年半年报显示，上半年，众安为超过100万名的外卖员、快递员和网约车司机等新兴群体和灵活就业人员提供健康和意外保障。众安推出了超过100种特定人群专属产品覆盖超100万名慢性病患者、女性、老年人在内的人群开发定制款保险产品。此外，针对国内小微企业在经营上的诸多痛点，众安为超过133万家小微企业提供包括企业财产险、责任险等多险种的保障，助力提升小微企业的抗风险能力。

如何最大程度减少保险欺诈的发生概率，降低保险欺诈带来的损失是行业一直面临的难题，根据国际保险监督官协会测算，全球每年有20%至30%的保险赔款涉嫌欺诈。8月1日，《反保险欺诈工作办法》正式实施。金融监管总局有关局负责人表示，《反保险欺诈工作办法》以推动保险业高质量发展，保护消费者合法权益为中心，以强化科技赋能和大数据应用为手段，搭建“监管引领、机构为主、行业联防、各方协同”的反欺诈工作框架。

记者在采访中了解到，以商业健康险的理赔为例，AI赋能下的智能理赔在精准识别医疗单据的基础上，能够运用智能反欺诈技术，识别用户材料的真实性，有效降低骗保及欺诈概率，降低保险公司的赔付成本。

增值税数据显示——

全国统一大市场建设积极推进

本报记者 董碧娟



国家税务总局最新发布的增值税

发票数据显示，1月至7月，我国省际销售增速较快，重点区域辐射带动作用明显，交通运输业保持较快增长，技术和数据市场流动加快，全国统一大市场建设积极推进。

推动国内商品服务高效自由流动是建设全国统一大市场的主要目标之一，通过发票购销关系可以反映出国内各省之间贸易联系紧密程度。1月至7月，全国省际销售额同比增长3.8%；省际贸易销售额占全部销售额比重为40.6%，较上年同期占比提高0.6个百分点。

“今年以来销往重庆的凸轮轴已超过118万件，实现产值近6000万元。”四川银钢一通凸轮轴有限公司财务负责人何琴说。该公司所在的合武共建产业园区是四川省武胜县和重庆市合川区联合建设的工业园区。重庆合川、长寿和四川广安三地税务部门联合印发《税收服务合广长协同发展示范区建设工作计划》，

并互建“川渝通办”窗口、互设银行智慧POS机，联合开展“可视答疑跨省直播”，积极服务企业跨省发展。

近期，重庆市税务局与成都市税务局签署了《税收服务重庆成都双城联动战略合作框架协议》，确定了成渝两地税务部门合作机制，明确了“推动政策同标”“深化征管同频”“推进服务同质”等四方面12项任务，大力推进征管一体化和办税便利化。

重点区域辐射带动作用较强。增值税发票数据显示，1月至7月，京津冀、长三角、珠三角、成渝地区的区域外销售额同比分别增长2.8%、4.3%、5.3%和6.6%，均高于四大区域总体增速。重点区域之间贸易往来也十分频繁。增值税发票数据显示，1月至7月，京津冀销往珠三角、成渝地区销售额同比分别增长6.4%和4.2%；长三角销往珠三角、成渝地区销售额同比分别增长7.2%和8.7%；珠三角销往京津冀、成渝地区销售额同比分别增长8.9%和10.3%；成渝

浙江玉环农村商业银行

助力土特产焕发新活力

文旦是浙江省玉环市的特产水果，是全国农产品地理标志。2023年底，玉环文旦种植面积约3万亩，年产量约2.48万多吨。自20世纪90年代起，文旦种植和加工已发展为玉环当地农业经济的主导产业，为果农带来巨大的经济效益。

国不实业是玉环当地知名的绿色循环农业企业，一直致力于文旦的生态有机种植及深加工产品的开发。公司自2018年起，持续深耕文旦汁、文旦精油等文旦深加工。2024年3月，前期建设的一条文旦汁自动化生产线落地投产，短短一个月的时间，就在市场打出了知名度，文旦汁成为玉环农产品的明星产品之一，但产量满足不了市场需求。

“前期投产的文旦汁自动化生产线一小时能生产3000瓶，但还没有达到预期，多亏玉环农商银行为我们提供了贷款，才能及时在断点和低效点增加设备、提高产量。”公司总经理说道。浙江农商联合银行辖内玉环农商银行“金融助富红管家”在点对点、清单式上门服务中，了解到国不实业的资金需求后，启动绿色通道，向其发放300万元贷款，帮助增产设备解决了流水线效率问题。

近年来，玉环农商银行着眼于玉环当地特色产业发展，持续加大涉农贷款投放力度，创新“玉柚贷”“惠农贷”等金融产品，精准滴灌农业产业链各环节，持续扩大普惠金融覆盖面，当好农产品生产、深加工和农文旅融合发展的“补给站”和“助推器”，做优文旦等土特产文章，全面助推共同富裕和乡村振兴。截至7月底，已发放“玉柚贷”2.2亿元，惠及农户及农业经营主体300余户。

（数据来源：浙江玉环农村商业银行）

关于换发《中华人民共和国金融许可证》的公告

下列银行业金融机构经国家金融监督管理总局贵州监管局批准，换发《中华人民共和国金融许可证》，现予以公告：

中国银行股份有限公司贵阳市嘉源路支行

业务范围：经银行业监督管理机构批准，并由上级行授权的银行业务。

批准日期：1994年11月18日

机构住所：贵州省贵阳市南明区永宁路2号负3层39号、40号

机构编码：B0003S252010029

发证机关：国家金融监督管理总局贵州监管局

许可证流水号：01095939

邮编：550005

电话：0851-85507952

发证日期：2024年08月19日

事由：更名

以上信息可在国家金融监督管理总局网站 www.cbirc.gov.cn 查询