

中国人保 601319.SH 中国人民保险集团 1339.HK 中国财险 2328.HK

坚定推进 “3411工程” 优化商业模式
持续提升价值创造能力

重要 声明

通过参加包含本次演示的会面，或通过阅读演示材料，阁下同意受以下限制约束：

本次演示所涉及的信息由中国人民保险集团股份有限公司（“公司”）准备。任何人均未对本材料所包含的任何信息的公正性、准确性、完整性或正确性作出任何明示或者默示的陈述或保证，任何人也不应依赖本材料所包含的任何信息。公司无须为由本次演示或其内容或与本次演示相关的任何内容所引起的任何损失承担义务或责任（不论基于疏忽或其他原因）。本演示材料所载的信息可能会更新、完善、修改、验证和修正，且此信息可能会进行重大更改。

本次演示基于现行有效的经济、法律、市场及其他条件。阁下应当理解，后续发展可能会影响本次演示中包含的信息，而公司无义务对其予以更新、修订或确认。

在本次演示中传达的信息包含一些具有或可能具有前瞻性的陈述。这些陈述通常包含“将要”“期望”“预期”及类似含义的词汇。前瞻性陈述就其性质而言包含风险和不确定性，因为其涉及将在未来发生的事件并依赖于未来发生的情况。基于这些不确定因素，任何人不应依赖这些前瞻性陈述。公司不承担任何更新前瞻性陈述或使其适应未来事件或发展的责任。

本次演示及于此所载资料仅提供给阁下作为参考，且不得被全部或部分的复制或分发给其他任何人。

打造具有卓越价值创造能力的 保险金融集团

聚焦“风险管理+财富管理”

构建“保险+科技+服务”新商业模式

以专业增厚价值

以科技赋能释放价值

以服务延伸创造价值

以一体协同放大价值

以城市攻坚抢占头部价值

01

以专业 增厚价值

外部动力弱化、监管政策转变的大环境，要求我们强化专业思维，积极推动各子公司特别是3家保险子公司深化转型发展，对标一流、对标先进，实现转方式、优结构、换动能，实现价值的提升。目前，每家子公司都制定了详细的转型发展计划。

财险坚持深化“两个融合”，实施“十项重点”工作

1

技术变革与商业模式变革相融合

2

实施数字化战略

3

抓好政策性业务与商业性业务融合

4

发展互联网保险和电网销业务

5

抓好直销队伍建设管理和直销文化培育

6

提升理赔质量和理赔效率

7

有效应对市场竞争

8

打好中心城市攻坚战和县域市场保卫战

9

加强对分公司分类指导

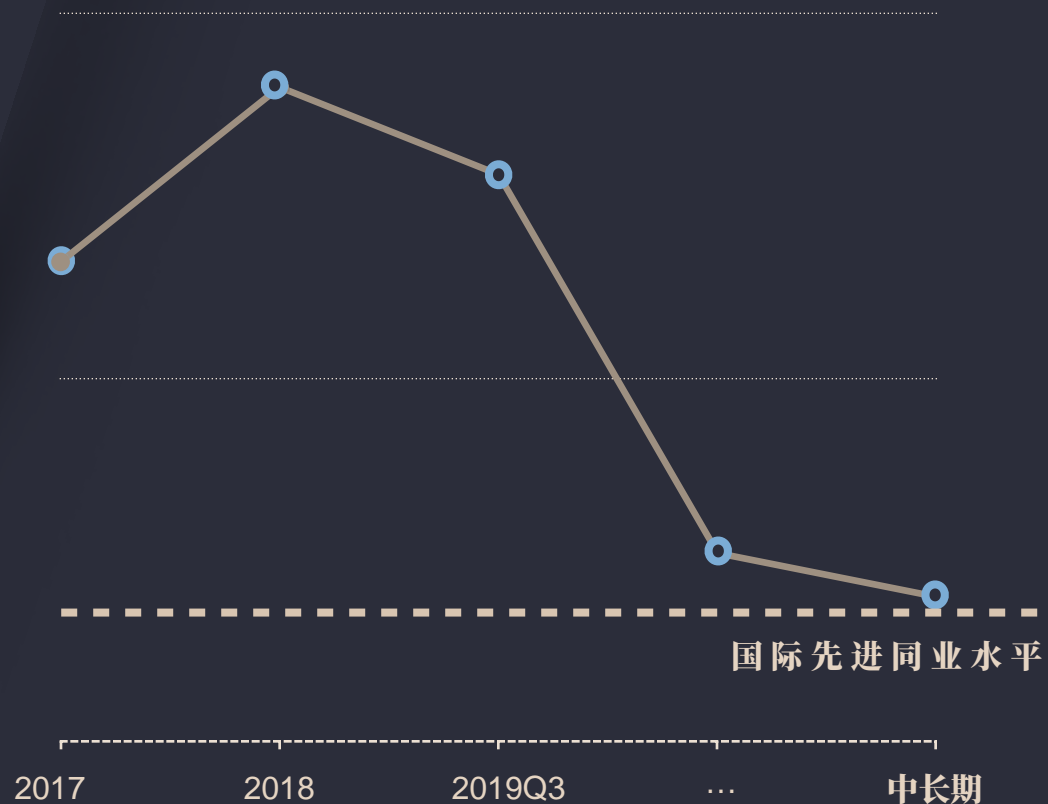
10

抓好重点领域风控能力

坚持降本增效

商业性财产险业务

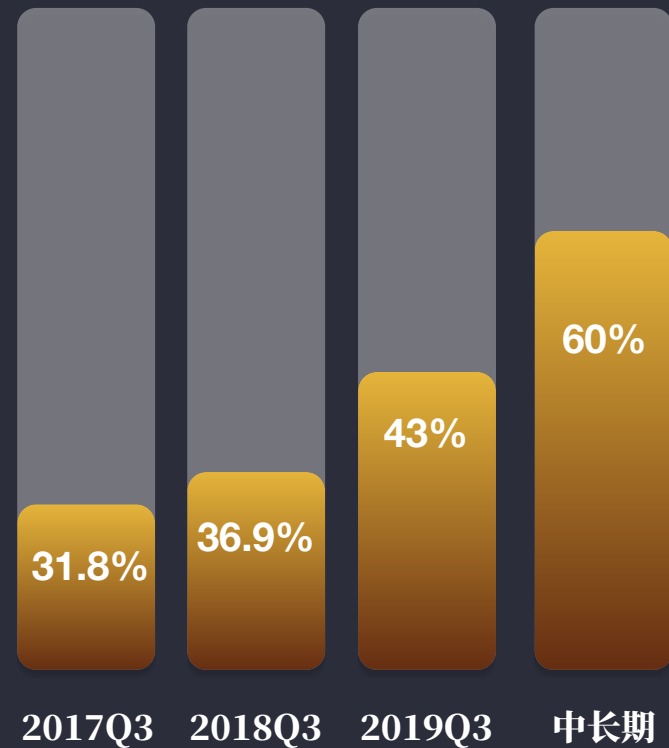
综合成本率中长期目标，对标国际先进同业。



优化业务结构

在做强做大车险的同时，加快发展非车险业务，
使业务结构逐步达到国际上非车险占比结构性目标。

60%



扩增规模优势

亚洲第一，世界第三。巩固市场领先地位。



119%

人保财险增速
与市场比值



34%

市场份额
同比上升0.6个百分点



39.6%

增量市场份额

注：2019年前三季度数据

寿险聚焦价值 推动三个转变

未来3-5年内，新业务价值上一个台阶。



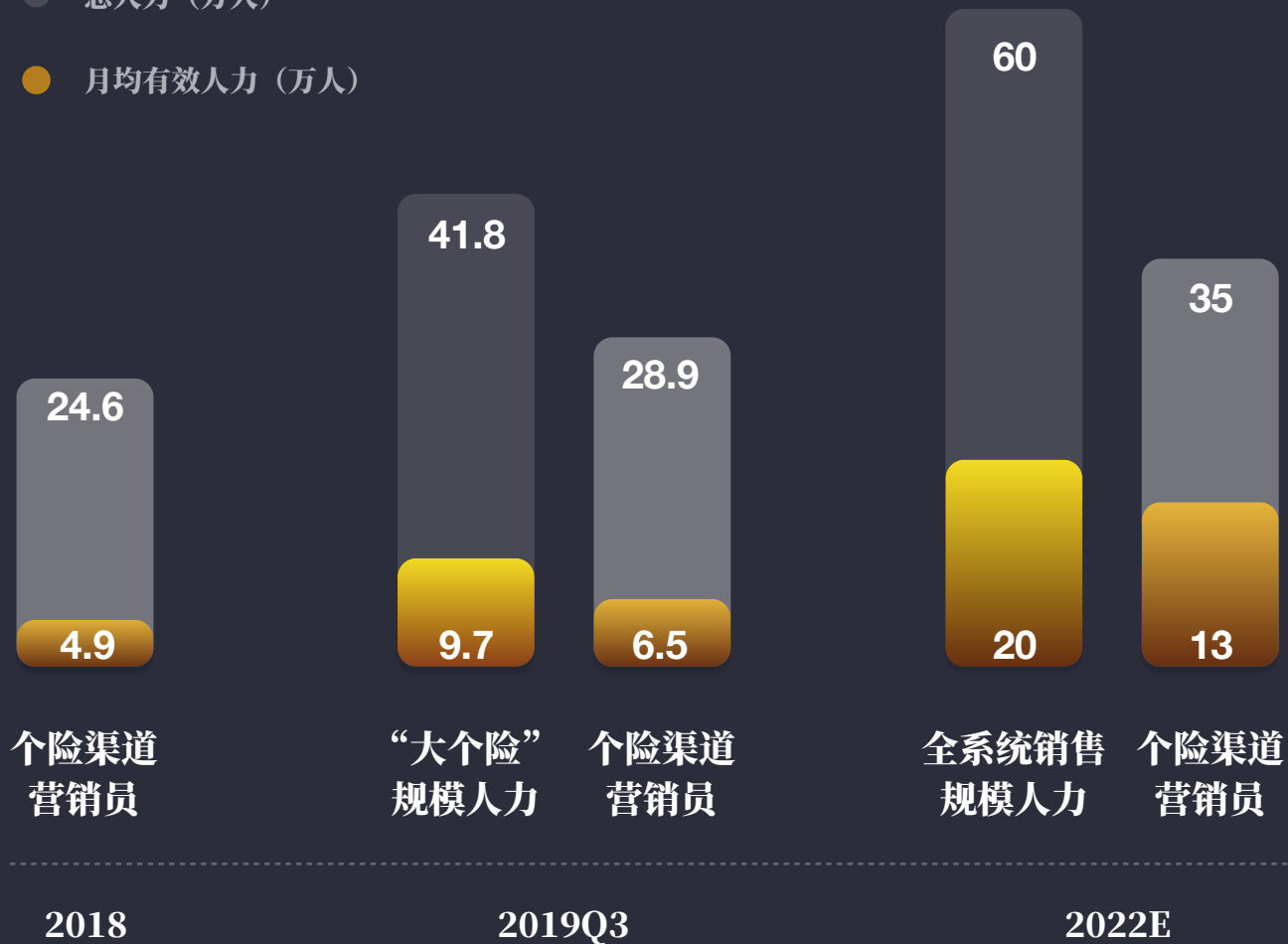
- 从外延向**集约**
- 从规模驱动向**价值驱动**
- 从银保业务为主向**个险业务为主**

2019年上半年新业务价值增速 **25.6%**，居主要同业 **首位**。

做强队伍

● 总人力 (万人)

● 月均有效人力 (万人)



个险战略实施方案

百万强军

猎鹰行动

销售团队组织提升方案

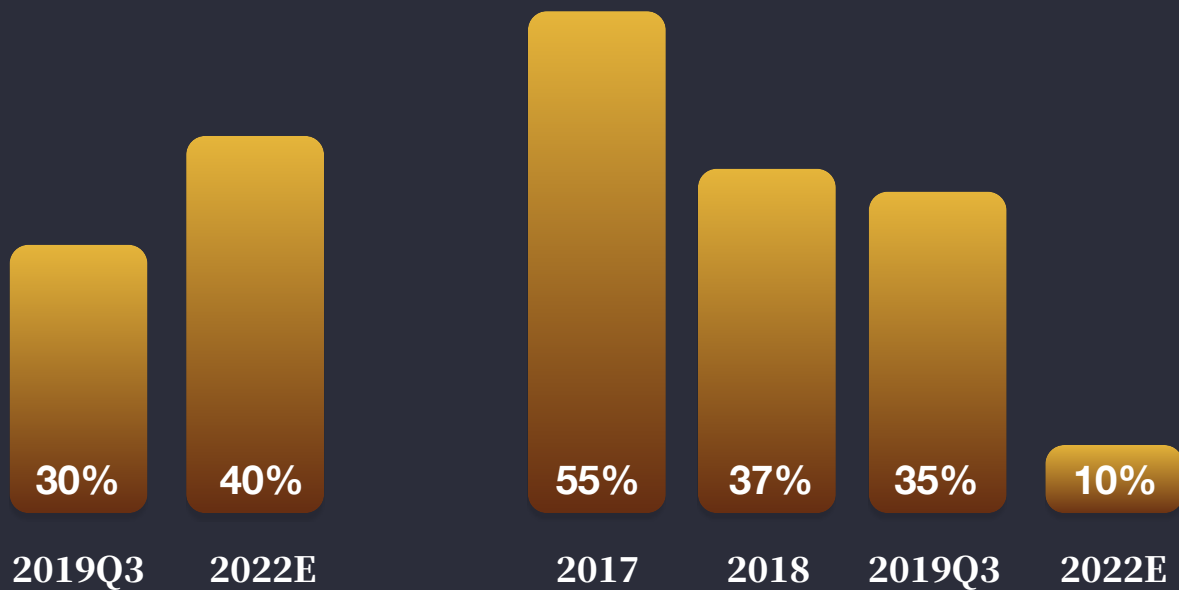
标准化营业部自主经营培养方案

.....

2018年队伍建设专项投入 11.2亿元

2019年预计投入 **22.9** 亿元。

做优期交



十年及以上新单期交保费占比

趸交保费占比

我们的目标是：

到2022年，新单期交保费：

持续快速增长

期交（含续期）业务在规模
保费中占比达到：

90%

十年及以上新单期交保费在
新单中占比超过：

40%

健康险突出专业性，推动全面深化改革

坚持“专业、精干、高效、扁平”的发展导向，对标国际先进健康险公司，真正做出专业健康险的价值。

1

深化机构扁平化
改革

2

深化销售体制改革

3

积极推进产品供给侧
改革

4

战略性推进健康管
理专业化改革

5

深化运营服务模式
改革

6

推进实施数字化
改革

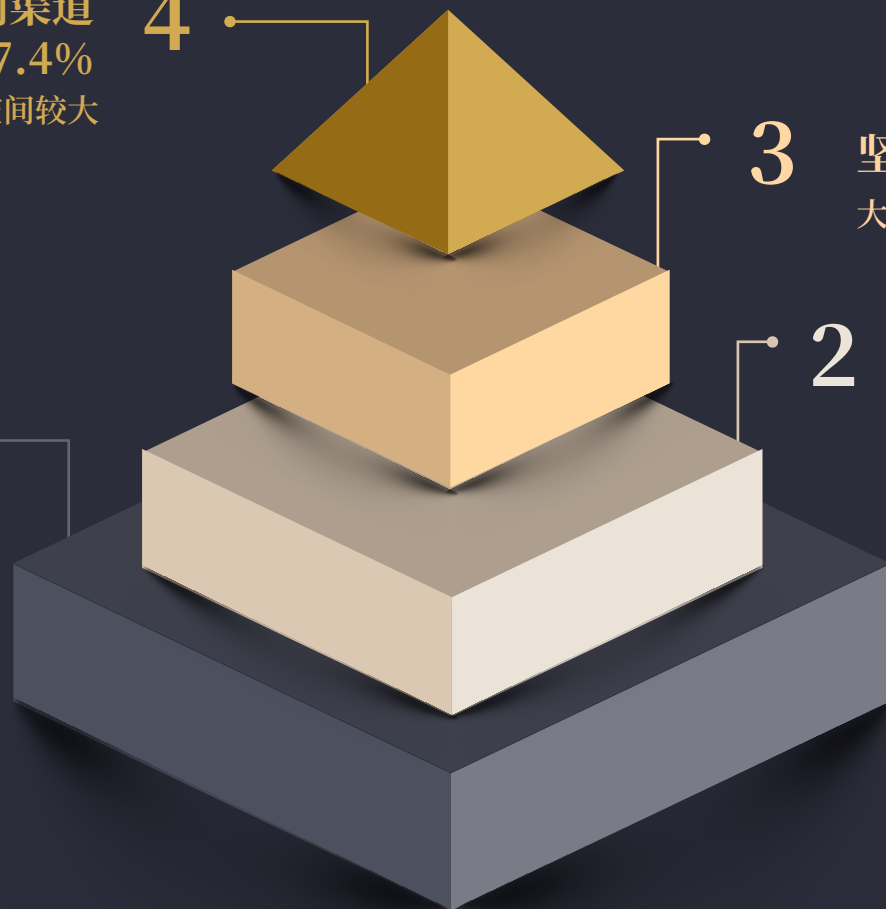
7

深化市场化改革

业务拓展能力

人保健康前三季度互联网渠道
实现保费48.8亿元，同比增长447.4%
估值释放空间较大

4



3

坚持“借船出海”与“造船出海”相结合
大力发展线上业务，做强做优做大商业健康保险

2

集中资源招募高级专业技术人才
尤其是具有医疗专业背景的人才

停止机构扩张 1

核保控费能力

系统对接



人保健康已在121个社保项目中实现了系统对接，项目覆盖率 **31%**

智能审核



在**15**个地市上线智能审核系统，实现了医疗费用的智能审核、实时监控和“一站式”结算

拒付不合理 医疗费用



以天津分公司为例，通过智能审核系统，前三季度拒付医院不合理医疗费用占比赔付金额的 **21%**

中标 国家医保局项目



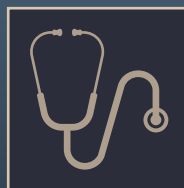
人保健康成功中标国家医疗保障局

2019年打击欺诈骗保飞行检查项目

健康管理专业能力

在线下，以“三个90%”为目标扩展健康医疗合作网络，力争到2021年：

90%



与全国**90%**的医生
建立合作关系。



与全国**90%**的医院
建立合作关系。

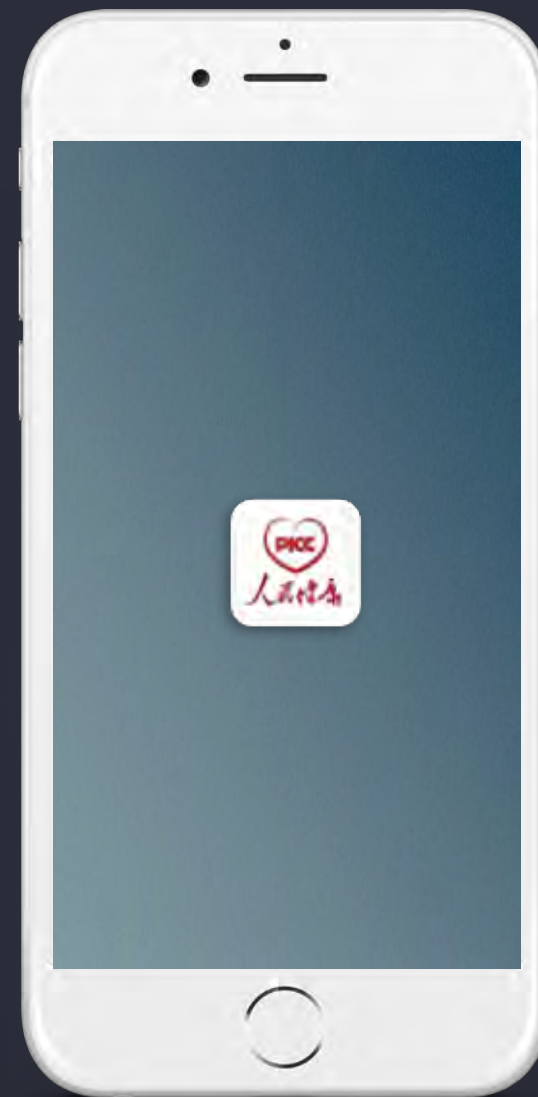


与全国**90%**的药店
建立合作关系。

健康管理专业能力

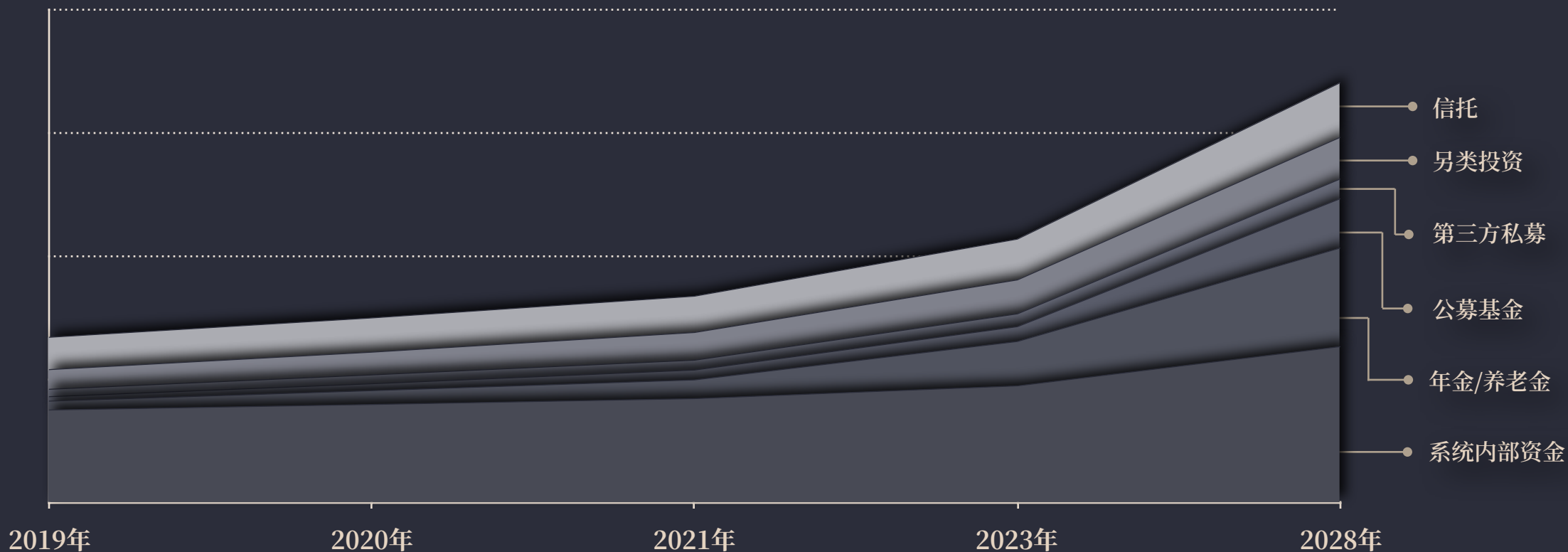
在线上，以打造行业领先的明星APP为目标建设人民健康APP。

- 举全集团之力推广人民健康APP。
- 力争人民健康APP在行业内 **名列前茅**。
- 到2021年注册用户数达到 **1亿**左右，
活跃用户数达到 **500万**左右。



投资板块在服务好主业的同时，做大财富管理业务

财富管理业务规划



投资板块在服务好主业的同时，做大财富管理业务

财富管理业务规划

2023

- 第三方资产管理规模 **翻一番**
- 第三方资产占比超过 **55%**
- 利润贡献度超过 **8%**

2028

- 第三方资产管理规模 **再翻一番**
- 利润贡献度超过 **12%**
- 把投资板块打造成集团增量利润贡献者

构建多元化、可持续发展的盈利增长新格局

人保财险

打造全球最大财险公司

“压舱石”

人保寿险

推动新业务价值上台阶

“新支柱”

人保健康

做强做优做大商业健康保险

“新亮点”

投资板块

做大财富管理业务

增量利润
贡献者

02

以科技赋能 释放价值

推动商业模式变革与技术变革融合：打造数字化基础设施；推动数字化运营转型；全面推进客户线上化；释放数据价值。

推动商业模式变革与技术变革融合

打造具备科技赋能优势的现代保险企业

加大IT资金投入

制定信息系统架构规划和标准

推进科技团队建设

.....

打造数字化基础设施

智·惠人保 数字化战略

监控管理

安全管理

应用架构

前、中、后台有机统一

前台接触层

- 95518
- APP
- 网站

中台服务层

- 通用服务
- 专属服务

后台数据层

- 业务数据
- 数据仓库
- 数据湖

技术架构

集中式架构与
分布式架构并存

统一交互体验
多终端适配

- 集中式架构
- 分布式架构

- 集中式数据库
- 分布式数据库

基础架构

云服务架构

弹性扩缩
多中心多活

- 云计算
- 云网络
- 云安全
- 云存储

研发运维一体化管理

容灾管理（多活多中心）

打造数字化基础设施

智·惠人保 数字化战略

数字化基础设施

- 全面推进新一代IT架构 **8个** 方面、
42个 子项目建设
- 构建微服务化的应用中台、分布式的技术架构、云服务化的基础环境

成功上线

- 率先成功上线新一代数据中心网络整体架构
- 完成了国内首个基于IPv6协议的智能云网络部署
- 正式上线发布“人保云”平台
- 在保险业内首家落地基于5G网络的营业网点

推动数字化运营转型

承保端

移动出单

- 人保健康、人保寿险移动出单比率分别达到 **84%** 和 **97%**
- 人保健康、人保寿险电子合同签发率达到 **99%** 和 **84%**

理赔端

智能理赔定损

- 人保财险总分公司车险理赔单证数量从原先的170余张优化为 **18张**
- 车险智能理赔项目试点地区70%小额赔案查勘定损时间从30-50分钟缩短至 **5分钟** 以内
- 图像智能定损对常见的39个外观覆盖件识别率接近 **90%**

客户服务端

智能机器人技术

- 95518客户服务平台智能语音导航正确率达 **90%**
- 智能会话机器人应答命中率提升至 **79%**
- 在人保财险北分的人工替代率达到 **73%**

全面推进客户线上化



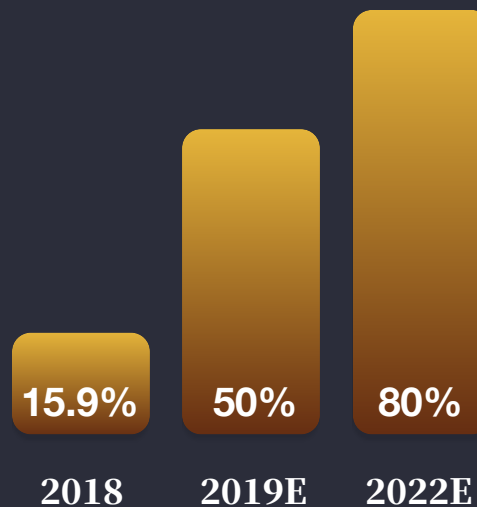
中国人保 APP

- 上线6个月累计装机量即突破 **650万**
- 注册绑定用户 **500万**
- 月活跃用户 **96万**

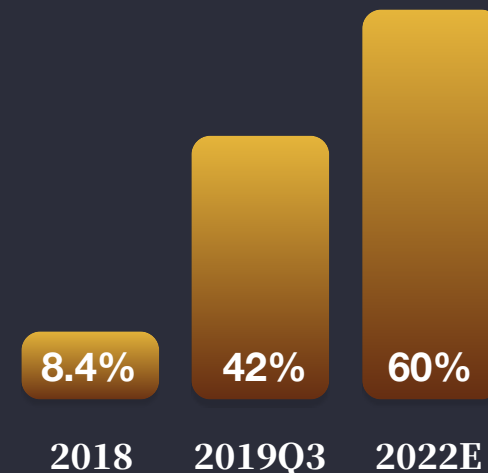


中国人保 微信公众号

车险线上化绑定率



车险理赔服务线上化率



释放数据价值

人保客户数量大，仅大病保险就覆盖4.9亿人群。商业型业务的活跃客户在7000-8000万之间。



客户电话自动验真

- 客户信息真实性达到 **78%**
- 较2017年底提升了 **22.8**个百分点



AI+营销

- 前3季度失联修复模式新增保费超 **17.9亿元**
- 智能推荐服务带动新增保费超 **14.1亿元**
- 力争将客户信息真实性、车险续保率在目前的70%左右基础上 **进一步提升**

03

以服务延伸 创造价值

把服务做成中国人保的核心竞争力；做风险减量管理者，创造共享价值；做高品质服务提供者，创造服务新价值；进一步发挥海量客户资源优势 and 付费方优势。

把服务做成中国人保的核心竞争力

实现价值链延伸

风险**减量**管理者 高品质**服务**提供者

做风险减量管理者，创造共享价值

随着科技进步，在万物互联、一切都是“全”监测的世界，保险业在风险管理中可以更主动作为。

“险前”
预警

“险中”
响应

“险后”
补偿

构建风险减量管理新商业模式，在降低客户风险和提高自身盈利能力之间，实现良性的共享价值循环。

做风险减量管理者，创造共享价值

中国人保在**宁波试点开展的电梯安全综合保险**，通过加装NFC芯片，自主开发“电梯卫士”维保过程监控系统，建立了包括电梯安全的事前维保质量把控、事中紧急专业救援、事后经济赔偿等在内的一体化风险管理，实现了电梯故障率和电梯管理成本的明显下降。

- 综合近两年的数据来看，电梯平均**故障率下降50%**左右。
- 宁波电梯保险“保险+”模式得到各级政府关注和重视，正开启一个**潜力巨大的电梯保险市场**。



做高品质服务提供者，创造服务新价值

以保险为工具，连接公共服务，优选生活服务，为客户提供与保险相关的高品质服务。



做高品质服务提供者，创造服务新价值

警保联动



- 率先搭建与公安交管高效协同平台，探索与政府职能部门强耦合的全新合作“双赢”服务新模式。
- 打造“百姓家门口的车管所”。

汽车服务平台

“驾安配” “车主惠”



- “驾安配”覆盖36个省级分公司362个地市，对财险供货综合减损率达到**13%**。
- 到2021年目标：“驾安配”服务维修企业客户超过**4万家**，交易额突破**80亿元**。
- “车主惠”为车险客户提供洗车、保养、快修等20余项服务。
- 到2021年目标：“车主惠”APP预计实现**500万**装机量，日订单超过**5万**。

集团统一健康管理平台



- 上线电子健康档案、在线健康咨询、预约挂号、慢病管理、康复护理、健康保险六大精品服务。
- 目前可为客户在25个省级分公司145个城市的优质医院实时挂号，承诺约见指定专家；在31个省级分公司350个城市实现上门护理，通过远程会诊实现优质医疗资源扁平到户。
- 前三季度，为客户提供健康管理服务**6346万人次**，同比增长**17%**。

进一步发挥海量客户资源优势 和付费方优势



以车辆、健康、养老等领域为切入点，布局延伸保险服务价值链，努力在客户心智、客户钱包中占有更大份额。

04

以一体协同 放大价值

人保集团的价值绝不是各子公司“ $1+1=2$ ”的简单相加，而是可以通过协同创造“ $1+1>2$ ”的乘数效应。

强化客户资源共享

- 全集团有1.8亿个人客户。
- 依法依规开展**客户信息共享**，为客户提供一站式、多样化金融保险服务。



- **加强客户信息保护**

制订客户隐私政策

完善信息采集流程

强化客户信息安全

试点团队共建

截至9月末，三地综拓团队规模人力达到2,939人，月人均首年期缴规模保费7,711元。



制定基本法

搭建培训课程体系

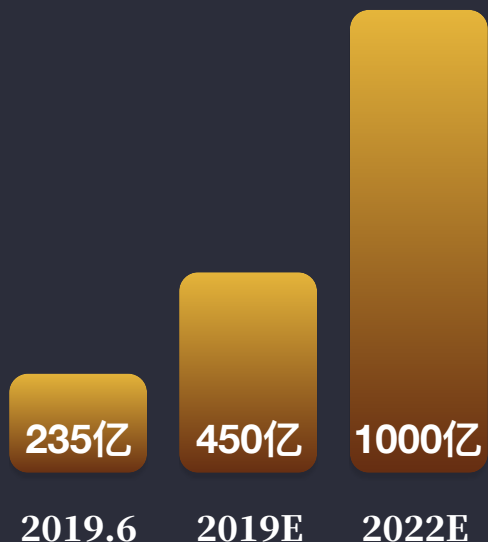
优化佣金结算

开发配套IT系统

深化产品共销

加大政策性农险客户向商业险客户的转化

农网商业险保费收入



跨子公司协同

- 人身险板块通过业务协同推动新单期交保费发展
- 人保财险通过业务协同加大车险销售力度

子公司内部不同渠道间的交叉销售

- 激活人保财险 **39万人** 的农村协保员
- 制订《关于加快推进农村市场政策性业务与商业性业务融合的工作方案》

集团协同发展已经从“物理反应”升级到了“化学反应”

持续深化一体化建设，努力向更多客户同时销售车险、财产险、寿险、健康险、基金、信托产品等……

未来“核反应”

05

以城市攻坚 抢占 头部价值

中心城市在国家政治经济发展大局中处于核心地位；2019年上半年市场份额趋稳、业务增长趋稳；质量效益趋稳。

中心城市在国家政治经济发展大局中处于核心地位

全国超过1/4的人口集中在30个大城市

40个大中城市GDP超过5000亿元，贡献全国GDP总量的一半



市场份额趋稳

人保财险

2019年上半年，中心城市市场份额同比上升
0.8个百分点。



人保健康

2019年上半年，深圳分公司市场份额跃居当地
人身险市场 **前五位**。



业务增长趋稳

人保寿险



2019年上半年，中心城市首年期交规模保费同比增速 **29.5%**，高于公司 **7.3**个百分点。

人保财险



2019年上半年，中心城市全险种保费增速 **16%**，高于市场 **1.2**个百分点。

人保健康



2019年上半年，中心城市规模保费同比增长 **54%**，高于公司 **8**个百分点。

质量效益趋稳

人保财险



2019年上半年，中心城市分公司

综合成本率**94.5%**，低于公司整体

3.1个百分点。

人保寿险



2019年上半年，人保寿险中心城市分公司十年期及以上新单期交同比增长**68.4%**，标准保费同比增长**40.4%**，月均有效人力同比增长**37%**。

用3-5年或更长一些时间，打造一个不一样的人保集团，构建起“风险管理+财富管理”并重、“保险+科技+服务”三位一体的新商业模式。

谢谢大家