创新模式九：

中国人寿“乡村振兴保”普惠保险 助力乡村振兴创新模式

**【摘要】**为积极响应乡村振兴政策，巩固扶贫成果，扩大普惠保险在农村地区覆盖面，降低因大病或意外致贫、返贫风险，中国人寿在福建省创新推出“乡村振兴保”项目，组建驻村服务专员，完善普惠保险产品线，搭建线上服务平台，提供安心理赔服务，旨在让更多乡村群众，特别是低收入人口、老年人、妇女、儿童等特殊人群享受到更实惠、更便捷、更有温度的普惠保险服务。项目自推出以来，累计提供普惠保险服务超过2000万人次，为超过30万名群众提供理赔服务，构筑起农村发展的风险保障屏障，较好发挥了经济“减震器”和社会“稳定器”作用。

一、创新背景

习近平总书记高度重视“三农”工作，指出“推进中国式现代化，必须坚持不懈夯实农业基础，推进乡村全面振兴。”乡村要振兴，百姓需安心。近年来，农村人员因大病或意外致贫、返贫的情况时有发生，令群众有所担忧。普惠保险作为缓解该问题的有效手段之一，具有非常大的社会效益和市场需求。但受限于传统模式服务区域覆盖面，产品保障适用性以及运营成本等问题，其推广工作面临较大压力。中国人寿经过多年思考实践，整合各方优势资源，依托数字化转型，促进普惠保险在广大农村市场的推广普及，逐步探索出了一条“线上销售、线下服务、网格驻点、片区经营”的新路径，推出了“乡村振兴保”项目（以下简称“项目”）。项目通过为乡镇街道和乡村社区配备驻点服务专员，开通线上保险小店，投放丰富实用的普惠保险产品服务，让线上线下融合的金融保险服务渗透到农村地区的毛细血管，提升了人民群众的保险保障，减少了因大病或意外致贫、返贫情况，助力了乡村振兴。

二、主要做法

**（一）因地制宜，推出一批老百姓买得起，用得上的惠民保险产品。**根据广大农村市场需求，结合农村老、妇、幼等人群特征，中国人寿在福建省特别推出了涵盖老人、小孩、妇女等特定人群，以及城乡居民医保补充、计生家庭等特定场景的各类惠民保险产品，扩充普惠金融保险服务目录。例如优化小额意外伤害保险产品组合—惠农保，作为城乡居民医保的补充，老百姓仅需缴纳二、三十元保费，就可以获得数万元意外伤害、几千元医疗费用补偿以及住院日津贴等保障，特别适合广大农村市场，深受好评。另外针对女性乳腺等重大疾病，推出关爱女性健康保险方案-康馨保，每年仅需一百至二百元保费，就可以为适龄女性提供最多十万元（包括女性七个特定部位恶性肿瘤）的保险保障。

**（二）配套相关服务制度，为群众提供在身边，有温度的服务。一是建立驻村服务机制。**服务队伍包干片区，落地服务，当百姓有需要时，比如老年人手机操作不习惯、客户理赔需要支持等，服务人员可以现场进行帮助，为老百姓提供有温度的服务，被当地百姓称为实现了“狗不叫”的服务效果（即服务专员与当地百姓非常熟悉，村口的狗都把他们认为是本村人）。**二是建立协同服务机制。**中国人寿在福建省长期与地方农业农村局（乡村振兴局）、卫健委、民政厅、医保局、妇联、计生协等部门保持良好合作关系，定期召开联络会，设计推广方案，共同组织包括健康讲座、义诊等形式多样的保险服务活动，宣传普惠保险，为特定人群赠送保险。例如在国家金融监管总局龙岩分局的指导下，由龙岩市地方金融监管局、农业农村局、中国人寿三方联合为辖内约5.22万名脱贫不稳定人口投保“防贫惠民保险”，提供意外伤害、住院津贴等保障，风险保额28.63亿元，增强农村脱贫人口的获得感、幸福感和安全感。

**（三）搭建线上服务平台，提供容易用，马上好的客户体验。**中国人寿通过创新推广“乡村振兴保”线上保险平台，实现平台服务人员3分钟就可以设计完成定制化的线上保险小店，上架各种适用的标准普惠保险产品以及服务，并可将保险小店二维码投放至所负责的行政片区。当群众有需求时，只需要扫描对应保险小店二维码，按照界面引导提示，简单几步操作就可以在线完成投保，实时拿到电子保单，获得保险保障。

**（四）提供多样理赔方式，营造安心赔，快到账的客户感受。**在理赔服务中，中国人寿提供了包括App、小程序、客服电话等多种报案方式，群众可以根据需要任选一种方式自助报案及上传理赔资料申请理赔。也可以联系身边服务专员，由其协助完成报案和理赔材料整理，减免困扰。同时中国人寿优化理赔流程，积极探索“产品+服务+科技”模式，利用医保数据在福建全省范围全面开展理赔直付，已实现1万元以内小额赔款24小时内赔付到账。

**（五）推进数字化经营，为普惠保险推广提供讲实效，有智慧的决策支持。**“乡村振兴保”项目全面推进数字化经营，借助大数据分析，建立起乡村振兴助力度、普惠保险深度、密度、业务质量、队伍质态等丰富的指标体系，支持省、市、县、乡镇街道、村社区挂图作战。管理人员可以通过各类普惠保险实时推广数据，动态调整推广策略，调配服务资源，让助力乡村振兴更加精准高效。对比传统模式，数字化经营成本更低，成效更好，优势明显。

三、支农成效

**（一）推广普惠保险，健全了保障体系。**截至2023年12月末，中国人寿在福建省当年提供普惠保险769万人次，提供风险保额1.52万亿元，赔付14.5万人次，赔付金额2.99亿元。重点对农村低收入人口、计生家庭、老年人、妇女、儿童（学生）、大学选调生、村干等特定人群提供保障，保障范围涵盖身故、残疾、疾病、医疗费用支出等众多风险领域，构筑起农村发展的风险保障屏障，较好发挥了保险业的经济减震器和社会稳定器作用。

**（二）多样服务模式，提升了群众体验。**截至2023年12月末，中国人寿在福建省建立起一支千人服务专员队伍，做到群众有需求，公司能及时响应，为群众提供有温度的服务。在福建省1029个乡镇街道级片区开通万个线上乡村振兴服务站（国寿保险小店），片区服务覆盖率达91.47%，累计提供便捷的线上普惠保险服务251.01万人次，风险保额5101亿元，为群众提供有速度的服务。

**（三）受到广泛认可，赢得了多项奖励。**“乡村振兴保”项目启动以来，先后荣获2021年度中国人寿创新奖一等奖、2021年福建省普惠和绿色金融试点创新重点成果、2022年度福建省十大金融创新项目（唯一保险行业获奖项目）、2022年度中国数字普惠金融服务乡村振兴奖、2023年度“第四届全球减贫案例征集活动”最佳减贫案例（唯一保险行业获评案例）等奖项。

四、推广价值

**（一）举措简单有效，易于推广普及。**普惠保险作为减少因大病或意外致贫、返贫的有效手段之一，具有非常大的社会效益和市场需求，但在实际开展过程中，受限于产品、服务、理赔等问题，保险深度、密度受到影响。“乡村振兴保”项目根据广大农村市场特点，设计出责任适用、价格优惠的产品，让老百姓买得起、用得上；建立驻村服务制度，为广大基层人民群众提供在身边的温暖服务，逐步建立起信任感，做好普惠保险宣传服务工作；提供良好的理赔服务，在群众有需要时可以迅速提供帮助，让群众切实感受到普惠保险的作用。三大举措简单有效，可以有效促进普惠保险复制推广普及。

**（二）数字运营降低成本，提升管理成效。**普惠保险由于服务覆盖范围广，而且多为经济欠发达地区，交通不便，推广以及管理成本较高，而普惠保险本身又是低保费，高性价，利润率低，参与主体意愿不足。“乡村振兴保”项目通过建立完善的电子化服务平台，推广电子化服务，提高时效，降低各类成本（包括优化人工成本以及免去打印各类纸质单证成本等）。特别是结合各类资源数据，建立起多级行政架构的地图指挥系统，对于普惠保险服务的深度、广度、密度等指标进行及时分析，及时调整策略，补齐短板。通过数字化运营模式，将可以较好降低普惠保险的推广成本，提升管理成效，让更多的主体参与形成规模效益。

五、下一步工作打算

目前乡村振兴保的推广取得了一定的成效，但在针对农村未成年人和老年人等特殊群体的保险支持方面还存有一些阻碍。为服务更广泛人民群众，特别对未成年人以及老年人等特殊群体提供更好的金融保险服务，将加强同农业农村部门和监管部门的汇报沟通，争取获得更多政策支持。同时，将持续深化协同服务机制，政府部门牵头联合相关单位开展农村老年人保险知识宣传，提高农村居民保险意识。