

从“坐店等客”到“院坝扎根” 一家保险公司的巴蜀深耕样本

在四川成都一环路东四段中国人寿客户服务中心,暖心便捷的优质服务每天温情呈现。

八十多岁的张奶奶对着智能柜员机说了一句“我要查保单”,后台系统随即作出响应。她摘下老花镜笑了:“以前来办业务要戴老花镜找菜单,现在说句话就能办,真是方便多了。”

简简单单一句语音指令,看似微不足道,实则依托离线唤醒、语音指令智能识别等多项数字技术,生动折射出中国人寿数智化服务转型升级的实践成果。不止于智能柜面的升级,从“一声即办”的智能语音服务、高效便捷的一站式直赔,到跨越时空阻隔的空中客服、扎根基层的驻村协理员上门服务、兜底暖心的长护险保障,这家国有金融保险机构,始终用心作答一道民生考题:如何让保险的温度抵达人心、惠及民生。

● 本报记者 吴杨

让技术多发力,客户少费力

一个老问题摆在每一家金融机构面前:服务效率与人文温度能否兼得。在成都市一环路东四段客户服务中心,中国人寿给出了自己的回答。

这个位于城市交通枢纽地带的客户服务中心,服务半径内常住居民十万余人,窗口接待量日均180人次、全年6.5万人次。放在过去,这样的接待量意味着漫长的排队和焦灼的等待,如今临柜客户平均等候时长仅2分28秒。

效率提升的密码藏在“进门分流-线上自助-线下柜面-空中客服”这条分层服务动线里。客户进门,工作人员第一时间主动问询、精准分类。一位柜面工作人员表示:“一些客户担心线上操作不安全,愿意到柜台办理业务,我们保留了几个人工服务窗口,同时引导客户使用智能柜员机自助办理。”

在智能服务区,有专人手把手指导客户如何使用机具。在医保受理区,柜面可受理十余项医保相关业务,2025年为异地务工人员提供医保服务超3000人次。在敬老专区,拐杖防滑卡扣、一键呼叫服务铃、专属敬老卫生间等一应俱全。

针对异地居住、行动不便以及暂时无法前往网点办理业务的客户,空中客服有效打破了线下服务的地域与时间限制。客户通过手机视频电话即可接入空中客服坐席,“面对面”完成业务办理。柜面工作人员介绍,有的客户在外地工作,家里老人要办业务但出不了门,一个视频电话就把问题解决了。

这只是中国人寿数智变革的冰山一角。中国人寿客户服务部/消费者权益保护部总经理吴雁萍表示,中国人寿向数智化时代全面升级服务体系,重点推进“四个一”——一声即办、一站直赔、一生相伴、一心惠民。寿险App全新上线的语音助手“小宝”,客户开口说话,它就能开启办理业务模式;在理赔环



视觉中国图片



中国人寿工作人员正在提供空中客服服务

本报记者 吴杨 摄

节,跨界融合医保、财政、医疗数据,推出“医保免材快赔”,最快8秒申请、5秒结案。“十四五”时期,一站式直赔累计服务客户超2380万人次,赔付金额86.2亿元。

数智化带来的不仅是服务效率提升,更是服务的可及性。吴雁萍说:“金融服务不能落下任何一个群体,要让每一个人都能平等享受到优质的金融服务。”

从等人上门到主动上门

在德阳的乡间院坝,另一场变革正在重新定义保险服务深度。

德阳,一座因“三线建设”而兴的城市。中国人寿德阳市分公司相关负责人介绍,这里常住人口约345万,60岁以上人口占比较高。这座工业重镇面临的养老压力,相较于多数地区更为凸显、更为紧迫。

一项始于2010年的政企合作实践,让德阳走出了一条商业保险深度参与基层治理的特色路径。

德阳市旌阳区2009年被确定为全国首批“新农保”试点区县。面对工作面广、任务繁重等问题,中国人寿德阳市分公司2010年率先承接试点,快速招聘培训180余名当地青年担任驻村协理员,仅用20天便完成全区数万名60岁以上农村老人首笔养老金发放。此后,“政府主导、商保承办、管办分离”的“德阳模式”走向全国,为商业保险参与城乡社会保障提供了宝贵经验。

十余载光阴流转,协理员早已不是单纯的办事员,成长为基层治理的多面手,服务范畴也从单一养老经办逐步拓展到人社、医保、就业帮扶等多个领域。

在旌阳区陕西馆社区,记者见到了一位从业多年的协理员。回忆起早年入户宣讲的经历,她感触颇深:“最开始村民对养老政策不理解,我就搬个小板凳坐在院坝里,拿着宣传册,一笔一笔给大家算清楚参保后的养老收益。”十余年间她的足迹遍布社区家家户户。

据社区工作人员介绍,很多老人不懂报销流程,票据一搁置未结算,辖区协理员入户走访发现这一情况,当即对接相关人员一同上门,逐条梳理报销政策,整理多年医疗票据,专门开通报销绿色通道,“不用老人多跑一步路,实实在在卸下了老人的经济重担”。

这样的故事,在协理员的台账里还有很多。上述社区工作人员说:“基层治理最缺的是能够沉到一线、真正了解群众的人手,中国人寿协理员队伍恰恰补上了这个关键短板。”截至2025年末,旌阳区城乡居民养老保险参保率98.09%,5.9万名待遇领取人员认证率98%。

中国人寿四川省分公司总经理陈勋说:“我们把目光聚焦农村和边远地区群众、脱贫人口、城市低收入人群、残疾人等重点对象,着力提高他们的保险保障水平。”

从赔付到陪伴的全生命周期守护

如果说数智化提升了服务速度,扎根社

区延伸了服务广度,那么保险保障的厚度,就落脚于对弱势群体的兜底守护。

在德阳,一场理赔变革将“出院即赔”从理想照进现实。

2004年,中国人寿德阳市分公司推出一站式直赔服务,依托自主研发的“医保通”平台,搭建了覆盖德阳全市公立医院的“医院-国寿”直连服务网络。客户住院时完成申报,驻院代表到病房探访核实,出院时医保与商保同步结算,客户只需支付个人自付部分,无需垫付、无需跑腿、无需等待。

今年4月,旌阳区居民郑女士因急性下腔静脉血栓、肺栓塞等疾病住院,总费用9.12万元,医保报销7.76万元,出院结算时同步进行商保理赔,中国人寿报销金额7513.90元直接抵扣住院费用。“我不用操心、不用跑腿,一次就办好了。”郑女士说。近五年,中国人寿德阳市分公司一站式直赔累计服务客户23.83万人次,赔付金额1.37亿元。

一站式直赔以“快”破解理赔拖沓痛点,长护险以“久”化解长期照护困境。

在成都市第八人民医院,记者见到了95岁的孙爷爷。高血压、糖尿病、轻度认知障碍让他逐渐失能。老伴周婆婆说:“我年纪也大了,照顾他有时候真的是力不从心。”

转机来自成都2017年启动的长护险试点。在医保局与社区联动宣传中,孙爷爷的子女了解到长护险政策,中国人寿合署办团队第一时间为他办理了评估申请。此后,专业护理人员定期上门,提供生活照料和康复训练。“护理员手法很专业,现在我能歇歇,和老伴好好说说话了。”周婆婆说。

2016年国家启动长护险试点以来,中国人寿在该领域持续深耕,截至2026年一季度末在20多个省(区、市)开展长护险项目80余个。在成都,中国人寿深度参与长护险失能评估标准研究与制定,自2021年起,配合国家医保局长护险评估标准测试工作,组织开展多次评估标准培训和近200次评估标准验证测试,服务覆盖全市超800万参保群众,累计支付及协助医保支付待遇超8.6亿元。

效率、抵达、守护三个词,丈量着中国人寿从“有没有”到“好不好”的数十年跨越。正如吴雁萍所说:“让技术多发力,客户少费力;让温情常相伴,服务暖人心。”

银行日均Token调用量激增背后的“新基建”棋局

● 本报记者 张佳琳

“资产荒背景下,银行拓展营收面临一定压力,降本增效成为行业共识。但大家在科技方面的投入是不遗余力的。”某股份行信息科技部人士如是说。

线下网点优化撤并、运营开支精打细算、负债成本严格管控,已成为银行业的常规动作。与此形成鲜明反差的是,众多银行在人工智能等科技方面投入持续加码。大模型Token调用规模爆发式扩容,标志着银行业的数智化探索步入更加务实的新阶段,推动金融服务从经验驱动向智能驱动加速跃迁。

数智化转型成为必答题

金融监管总局数据显示,2026年一季度,银行净息差已降至1.40%。资产荒背景下,传统依赖信贷规模扩张的盈利模式难以为继。降本增效成为行业的共同选择,多家银行主动优化网点布局、撤并低效网点,力求在存量竞争中守住成本底线。

在节流的另一面,各家银行不约而同地加大对数字技术基础设施的投入,为未来战略布局夯实底座。“人工智能带来前所未有的发展机遇。对工商银行而言,数智化不是选择题,而是必答题,是我们抢占先机、掌握主动的战略选择。”工商银行副行长赵桂德说。

多家银行正驱动其管理模式、经营模式、运营模式实现数智化转型。从效率数据来看,据商业银行2025年年报披露,工商银行AI数字员工承担着相当于5.5万人年的工作量;中信银行智能财富顾问数字人累计服务客户超791万户。

在具体实践层面,工商银行围绕客户多元化资产配置需求,构建投研库,为客户提供资产诊断、智能配置、收益分析等财富管理工具及服务。建设银行加速零售AI工具“帮得助理”建设,将人工智能技术融入客户经理工作流程,围绕需求洞察、资产配置等核心业务场景,打造多个垂域智能体。

日均Token调用量形成梯队格局

今年以来,多家银行披露日均Token调用量数据,这一指标成为衡量银行数智化转型深度、AI场景规模化应用成效的重要标尺。每一次文本输入、数据分析、智能问答、信贷测算等均对应着算力消耗,日均Token调用量数据在一定程度上反映了大模型、AI智能体是否真正嵌入银行全业务流程。

综合多家银行披露的信息,银行业日均Token调用量已形成梯队格局,折射出各家机构在科技战略、场景落地与资源投入力度上的显著分化。其中,招商银行、微众银行、邮储银行、工商银行等已跨越日均Token调用量百亿门槛。

“截至目前,微众银行日均Token调用量超过200亿,人均日调用量达520万,且仍保持快速上升态势,相较于2025年底的50亿,实现了数倍增长。”7月23日,微众银行相关负责人告诉记者,在AI应用方面该行主要布局两类应用形态:一是嵌入业务主流程的AI垂直应用,二是承担独立岗位任务的数字员工。

“邮储银行已落地超过370个大模型应用场景,日均大模型调用超600万次,日均输入、输出Token超百亿。”在今年6月召开的股东大会上,邮储银行副行长牛新庄透露。牛新庄还表示,预计到今年底,邮储银行日均大模型调用次数将超千万次,Token吞吐量超300亿。

完善人工智能风险治理框架

不可否认,人工智能在带来前所未有发展机遇的同时,也带来了多重风险挑战。农业银行董事长谷澍认为,大模型在金融业的规模化应用,会面临模型黑箱、模型幻觉以及模型自主推理、自主输出决策结论带来的不确定性等新型风险挑战。

前不久,金融监管总局发布《关于银行业保险业人工智能安全开发应用的指导意见》,旨在规范银行业保险业金融机构对人工智能的开发应用,有效防控人工智能技术应用可能带来的风险,推动数字金融高质量发展。

意见强调,完善人工智能风险治理框架。健全风险治理体系。金融机构应将人工智能风险纳入全面风险管理体系,定期开展对人工智能应用风险及管理措施的评估审查。推动模型算法、数据资源、基础设施、应用系统等安全能力建设,完善业务及风险管理流程,防范模型生成结果不可靠风险,防止模型黑箱导致关键业务流程难靠问题。有效应对金融业务侧可能产生的投资策略趋同、放大市场波动风险,严禁滥用人工智能技术生成虚假信息、操纵市场价格。

解开高息美元存款“赚息亏本”之谜 汇兑损失或正在吃掉利息收益

● 本报记者 石诗语

“我行现在有美元存款利率上浮活动。”兴业银行北京市西城区一家网点的工作人员表示,“新人资金超8000美元,1年期存款利率可上浮至3.2%,仅限柜台办理。”

近日,中国证券报记者实地走访多家银行网点了解到,不少银行推出美元定期存款利率上浮活动,部分银行短期限产品年化利率可达4%。

业内人士提醒,美元存款区别于人民币存款,其本质是一种嵌入汇率风险的外币配置行为,并不适合作为普通投资者的“无风险套利”工具,汇率波动可能侵蚀存款收益,甚至导致人民币本金亏损,建议投资者结合自身用汇需求和风险承受能力审慎决策。

多家银行上浮美元存款利率

“北京地区6个月及以下的短期限美元存款年化利率在2.2%-2.5%。”上述兴业银行网点工作人员进一步介绍,“6个月期美元存款利率分为两档,存入资金10美元(含)至6000美元(不含),年化利率2.4%;存入6000美元及以上,年化利率2.5%。”

中信银行北京市西城区一家支行的理财

经理向记者介绍:“目前我行美元专享定期存款1年期利率3%,100美元起存,6个月期的年化利率是2.5%。”

“存入5000美元及以上可享受最高利率3.1%。”民生银行北京市丰台区一家网点的理财经理说。

此外,记者了解到,外资、港资银行基于自身在美元存款业务上的传统优势,当前推出的美元存款产品利率更高。

在恒生银行北京市东城区一家网点内,一位工作人员介绍:“目前我们有新人资金存款利率上浮活动,1个月期美元存款年化利率可达4%,6个月期美元存款年化利率3.4%,起存门槛都是2万美元。”

东亚银行北京地区相关工作人员在记者调研中介绍:“7月底前,我行北京地区的新客户存入1万美元(含)-5万美元(不含),对应6个月期存款年化利率为3.35%,1年期存款利率为3.20%;存入5万美元及以上,对应6个月期存款年化利率为3.55%,1年期存款利率为3.25%。”

渣打银行北京市海淀区一家支行的理财顾问告诉记者,该行近期为“优先理财”新客户推出美元存款利率上浮活动,“3个月期产品年化利率3.6%,半年期产品年化利率3.55%,1年期产品利率3.45%,均为2万美元起存”。

多重因素影响

上述多家银行的美元存款利率上浮活动截止日期均设定在7月底,这并非巧合。“7月底美联储将召开议息会议,下个月我行美元存款利率是否调整,需要根据这次会议的结果来定。”上述渣打银行理财顾问告诉记者。

“现在的美元存款利率会执行多久不好说,我们会根据后续政策变化来调整。”上述兴业银行网点工作人员也表示。

“7月美联储议息会议临近,市场对政策走向判断出现分歧,当前美联储基准利率维持在3.50%-3.75%,银行趁窗口期抢先锁定较高息差,借助高息揽储扩大外币负债规模。”国家金融与发展实验室副主任曾刚表示。

在苏商银行特约研究员薛洪言看来,多家银行将大额美元存款利率推至3%以上,本质是提前消化美联储加息预期。邮储银行研究员娄飞鹏分析称,国内银行美元存款利率主要受三大因素影响:一是美联储基准利率,二是境内美元流动性供需情况,三是行业自律与监管引导。

注意汇兑损失风险

“如果客户当前持有闲置美元资金,建议

配置1年期及以下的定期存款产品,若手里没有美元,并不建议现购汇存款。”上述兴业银行网点工作人员说,“存美元定期存款不能只看利率,在人民币走强的背景下,还要考虑汇率变化带来的收益折损风险。”

曾刚表示,2026年以来,人民币对美元已升值逾3%,这意味着即便拿到3%的美元利息,结汇换回人民币后,利息收益大概率被汇兑损耗全部侵蚀,甚至出现本金亏损。

举个简单的例子,记者查询到,7月23日,中国人民银行授权中国外汇交易中心公布的银行间外汇市场人民币汇率中间价为1美元对人民币6.7906元,而一年前(2025年7月23日)人民币汇率中间价为1美元对人民币7.1414元。假设储户在一年前以71414元人民币,购汇1万美元,存入利率3%的1年期定期存款,今年7月23日到期后,本息合计103000美元,以当日汇率折算人民币为69943.18元,本金产生亏损。

“对于不具备专业外汇风险管理能力的普通投资者而言,汇率的双向波动是难以对冲的隐性成本。高息美元存款并不适合作为普通投资者的‘无风险套利’工具,其本质是一种嵌入汇率风险的外币配置行为,需结合自身用汇需求和风险承受能力审慎决策。”曾刚说。