

为复工复产提供有力保障

# 我市召开保险业支持实体经济座谈会

本报讯 近日,市保险业支持实体经济座谈会在市银保监分局6楼会议室召开。

市金融局局长吕文卿、市银保监分局局长陈黎明出席会议并作重要讲话。人保财险、中国人寿、国寿财险、太平洋人寿、中华联合、中原农险等6家保险机构主要负责人参加座谈会。针对当前的金融经济形势,各公司及保险业协会汇报了关于支持小微企业发展、助力脱贫攻坚的情况,然后,大家

对保险责任扩展、赔付流程简化、线上服务完善、优惠政策实施等具体事项进行重点探讨。

陈黎明说,疫情期间,保险业为我市防疫工作作出了很大贡献。在当前各行各业全面复工复产的形势下,保险行业更要多措并举、提供支持,做好服务工作。他指出,一要强化政策落实,抓好服务工作质量,应减尽减、应保尽保、应赔尽赔,维护好保险市场秩序;二要继续做好续期服务,维护好存量

客户,不要因为企业的一时困难造成客户流失;三要加强沟通,了解更多优惠政策出口,聚焦产品扶贫、乡村振兴等问题,做好金融对口工作,各取所长、规范合作。

最后,吕文卿对保险业助力复工复产和产业扶贫的工作情况进行点评,对具体措施的落地实施、如何共同推动工作开展等方面给予明确指导,并对各公司脱贫攻坚的各项举措表示支持和关注。(韩亚奇 丁进阳)

## 富德生命人寿 开展非法集资百日宣传活动

本报讯 为贯彻落实党中央、国务院有关防范化解重大风险的决策部署,根据银保监会及河南分公司关于开展打击和处置非法集资百日宣传活动的通知要求,近日,富德生命人寿平顶山中支集中开展线上宣传活动。

中支成立宣传活动领导小组,全面负责此次活动的安排指导。活动期间,中支利用电子屏滚动播放“非法集资不受法律保护,参与非法集资风险自担、理性投资、风险自担”宣传标语,各部门召开特别早会,观看非法集资公益宣传及微电影,让员工进一步了解防范处

置非法集资与维护金融稳定的关系,普及宣传非法集资的危害、常见种类和形式,以及参与非法集资需要承担的法律后果,并用手机APP制作有关知识链接,在朋友圈推广传播,提醒家人及亲友远离非法集资。

此次活动通过对员工的宣导和向社会公众的推广,初步达到了预期效果,中支也将认真总结经验,持续推动宣传教育工作常态化、规范化,进一步统一思想、提高认识,细化措施、强化配合,积极履行企业责任,助力金融经济稳定发展。

(薛少昌 丁进阳)

## 强化员工合规经营,识别洗钱犯罪 恒大人寿参加合规强化培训

本报讯 3月18日,恒大人寿总公司人事行政中心联合法律合规中心利用企业微信直播方式邀请专家讲课,举办合规强化培训。平顶山机构全体勤员工参加此次培训,提高了保险专业技能。

本次培训邀请了中国矿业大学文法学院副教授、硕士生导师胡延玲进行授课。她首先介绍了反洗钱的基本概念,详细解读了《中华人民共和国刑法》对于洗钱罪几种行为的认定,并针对保险机构反

洗钱工作重点关注领域进行阐述。随后,胡教授就保险合同法律基础、保险合同常见法律问题及相关规定等有关内容进行讲解。

此次培训让全体勤员工进一步了解了洗钱的危害和有关法律知识,对洗钱犯罪有了更加清晰的认识,明确了自身在反洗钱工作中应尽的义务,为各项工作顺利开展奠定坚实基础,为公司合规经营提供有力保障。

(霍甲 丁进阳)



### 人保财险组织员工下乡植绿

3月21日,人保财险平顶山市分公司组织员工奔赴郏县茨芭镇参加义务植树活动。经过三个多小时的劳动,大家栽植了400余株软籽石榴树苗,用实际行动践行绿色发展理念,充分展现了“播种绿色、同心战疫”的信心与决心。

冯静宜摄

## 市保险业召开今年首次车险工作会议

本报讯 3月20日,市保险业2020年度第一次车险工作会议在市银保监分局6楼会议室召开。

市保险业协会秘书长何强通报了当前车险市场的基本情况,并传达了河南省银保监局、平顶山市银保监分局以及河南省保险业协会的指导意见,全面分析了市场乱象的问题根源,要求各公司各尽其职,加强沟通,增进互信、稳定秩序,坚决

执行“报行合一”的四个原则,增强大公司维护稳定市场的作用,强化自律意识和合规经营理念,避免因沟通不畅而被中介机构引入歧途。

他说,监管机构不会放任市场乱象长期存在,市场乱象也绝不能有周期性,我市车险市场的良好环境来之不易,需要全行业的共同维护,各公司要提高认识,把思想和行动统一到银保监会的指导精神上

来,定期召开自律工作小组会议,迅速达成共识、组建交流平台、减少相互猜疑,维护市场秩序。

市保险业协会会长王琰介绍了全省车险市场的处罚情况,表明了协会在维护车险市场秩序上的观点态度,并要求各公司统一思想,坚决执行“报行合一”各项规定,高度重视,依法合规经营,维护局面,保证阶段性成果。(韩亚奇 丁进阳)

## 英大人寿 开展反洗钱知识线上培训

本报讯 为普及宣传反洗钱知识,增强全员反洗钱意识,积极响应人民银行关于反洗钱的号召。近日,英大人寿平顶山中支组织全体员工开展反洗钱基础知识线上培训。

为助力培训工作开展,提高员工学习效率,中支制作“反洗钱知识”美篇,涵盖洗钱概念、洗钱特征、保险业常见的洗钱方式、反洗钱义务、反洗钱意义等多项内容,

以通俗易懂、图文并茂的形式开展宣导学习,着力强化中支全员的反洗钱意识和工作能力。同时,广大员工在工作群和朋友圈积极推广,进一步提升宣传教育活动成效。

此次培训进一步强化了中支对反洗钱基础知识的认识,提升了全体员工反洗钱工作的能力水平,为促进中支合规经营奠定坚实基础。

(张曼 丁进阳)

## 鹰城第四届消费者信赖品牌参评展示

凝聚你我力量

## 保护消费者权益,泰康人寿一直在行动

日前,全国银行保险业开展了“3·15消费者权益保护教育宣传周”活动,泰康人寿积极响应,在全力抗击疫情的同时,妥善开展复工复产,全力服务客户,做好消费者权益保护的各项工作。

### 积极抗击疫情,泰康服务始终相伴

新冠疫情发生以来,泰康人寿时刻以消费者权益保护为中心,充分利用线上服务渠道,及时推出多项理赔服务举措,保证疫情期间理赔服务不中断,高效快捷地完成每个客户的理赔需求。同时,泰康在本次新冠疫情期间一直践行企业社会责任。截至目前,已累计捐赠超7200万元;设立1亿元公共卫生基金;泰康同济(武汉)医院收治新冠肺炎患者超1000人。

疫情发生后,泰康人寿在行业内率先响应。1月20日出台多项举措应对新冠疫情。开通报案绿色通道,优先响应感染新型冠状病毒出险客户的报案;主动联系客户,发送防护

提醒及慰问短信;全国理赔人员24小时值守,主动联系医保、医院、代理人排查客户;对疑似或确诊客户,公司安排专人主动为客户提供理赔指导、简化管理手续,开通先行赔付等服务。截至3月12日,泰康人寿累计完成50名新冠肺炎相关客户理赔,赔付金额4632万元。

在刚刚过去的2019年,泰康连续跻身世界500强。企业越大,责任越大,泰康始终把客户服务放在第一位。泰康人寿服务评价指标稳步提升,服务水平连续3年获得A类评价。截至2019年底,泰康人寿23年来累计服务客户1.35亿人,累计赔付383万件,为客户送去241亿元理赔款。

### 坚守诚信经营,高质量服务客户

泰康一直把“诚信经营”作为企业一号工程,公司持续加大过程管理与服务创新,在公司内部各个环节建立完整的考核监督体系,始终“不忘初心,牢记使命”全心全意为客户服务,

踏踏实实做好保险消费者权益保护工作。

2019年,泰康人寿积极开展金融知识宣传普及活动,传播诚信经营理念,普及金融知识,加强风险提示,公司特别编发了实用的保险知识及风险提示,帮助消费者识别风险、正确消费。日常在官方平台为客户传递合规正面的保险消费知识和风险提示宣传。2020年新年伊始,面对突如其来的新冠病毒疫情,第一时间响应监管要求,定立制度,在公司全面宣导对营销和宣传行为的合规要求,同时要求各级机构做好客户投诉和需求的对接服务,保证服务在新冠疫情影响下,保持合规高质量。在任何时期,“诚信服务”都是泰康一直坚守的原则。

### 智能科技,大健康生态,提升客户体验

泰康人寿打造信用理赔服务技术,该服务是深化“在线化、数字化、智能化”保险服务理念的创新发展。为打造理赔极简流程,创新采用

人脸识别、OCR(光学字符识别技术)、电子签名等技术,打造申请即结案的全新理赔模式,平均申请支付时效20秒。使用该服务,全程无需专业理赔人员的介入,通过风控模型化、前置化,打造理赔服务极简流程,为客户带来全新理赔体验,开启理赔服务新纪元。

泰康人寿2019年客户服务节,就以“智赋体验,慧享健康”为主题,贴心地将“致客户的一封信”线上递送客户,家庭保障检视功能一键直达,并为客户推出专享音乐会、爱牙检测、保单年检、健康体检行等丰富多彩的活动,共计回馈客户117万人。通过在线问诊形式,真正实现足不出户、一键就医,为客户减少了往返医院、在医院就诊的时间。科技手段和大健康生态资源相结合,使客户随时随地享受名医问诊。同时,泰康人寿推出空中健康讲堂,重点服务因各类疾病出险理赔的客户,为他们推荐日常生活、疾病保健等2000余个相关视频,按疾病种类进行分类,增强客户健康管理意识。(丁进阳)