中国人寿践行央企责任担当

探索“金融扶贫保险先行”模式

本报讯（通讯员**刘辉**）9月28日，中国企业联合会、中国企业家协会发布2020中国企业500强榜单，中国人寿位列第10位，较去年上升1位。这是中国人寿自2002年该榜单第一次发布以来，连续19年入选并始终名列前茅。

截至2020年上半年，中国人寿集团合并营业收入6018亿元，合并保费收入5102亿元，总资产4.8万亿元。在实现经营局面平稳发展的同时，中国人寿积极响应党中央推进精准扶贫号召，在脱贫攻坚主战场上持续发力，扶贫工作成效明显。中国人寿加快实施“扶贫保”工程，开发推广保险扶贫产品110余款，提供风险保障1.4万亿元，针对贫困人口的赔付金额达13.35亿元。中国人寿通过金融保险扶贫、产业扶贫、教育扶贫、电商扶贫、党建扶贫等创新举措，积极探索“金融扶贫保险先行”模式，不断强化与政府、社会力量合作，全面助力三大攻坚战。

中国人寿以实际行动践行金融央企责任担当，制定服务粤港澳大湾区建设、长三角一体化发展、东北振兴、西部大开发的方案，探索推进雄安新区、粤港澳大湾区战略布局，为“一带一路”海外项目提供风险保障超过100亿元。服务“六稳”“六保”已纳入该公司整体经营计划一体推进，上半年累计录用应届毕业生4400多人，投资超长期政府债券1000亿元，牵头设立80亿元清洁能源基金，新增小微企业贷款163亿元，减免和缓期小微企业租金1.5亿元。在疫情防控常态化的情况下，该公司积极落实党中央的决策部署，上半年全系统累计向疫情防控一线捐款捐物7381万元，捐赠保险保额1.2万亿元，升级金融服务，开通绿色通道，疫情赔付金额超4700万元。

2020年是全面建成小康社会和“十三五”规划的收官之年，是实现第一个百年奋斗目标的决胜之年，也是脱贫攻坚战的达标之年。在“重振国寿”战略攻坚突破、结出硕果的奋斗征程中，中国人寿以实际行动践行金融央企责任和担当，积极服务国家发展大局，用心守护人民美好生活。

行业动态

省保协召开人身险理赔工作座谈会

本报讯（通讯员**翟雁斌**）9月29日，河北省保险行业协会召开部分公司人身险理赔服务工作座谈会，中国人寿河北省分公司、平安人寿河北分公司等11家公司理赔工作负责人参加会议。各公司围绕“出险支付时效”“理赔获赔率”“亿元保费投诉量”等人身险理赔和投诉相关业务指标，就理赔服务亮点工作做经验分享，就推动行业承保理赔数据共享、对接医疗行业数据、加强与司法机关的对接合作等共同关心的问题进行了深入交流。

河北省保协认真听取各公司意见和建议，并表示做好会员公司的坚实后盾，就相关工作扎实开展调研论证，积极推动落地实施，为行业交流搭建稳固桥梁，为行业发展创造良好环境。同时，要求各公司将理赔服务作为服务保险消费者、提升行业形象、促进行业高质量转型发展的重要内容，持续开展理赔服务质量管控，不断提升理赔服务时效。

人保财险河北省分公司加强金融知识宣传

本报讯（通讯员**郑璐**）为持续推动消费者金融知识教育宣传工作，不断提升社会公众金融素养和防范风险能力，人保财险河北省分公司开展了为期一个月的金融知识集中教育宣传普及活动。

该公司通过“线上+线下”相结合的方式，面向金融消费者和广大网民，重点对小微企业主、在校学生、边远地区贫困人群、流动劳务人员、老年人、残疾人等群体加强金融政策和服务的教育宣传，努力缩小金融教育的群体差距和区域差距。

凭借自身线上客户群优势，该公司积极采用“零接触”方式推进线上宣传。通过河北人保财险微信公众号以微信图文、有奖问答、以案说险等形式面向消费者发布保险基本常识、电子投保注意事项、助贷险等相关保险知识；借助美拍、抖音等媒介推广防范非法集资宣教视频，将专业术语转化为通俗易懂的语言，加以生动形象的表现形式，让消费者对防范非法金融活动有更直观的认识。

在线下，该公司将活动范围延伸至各个营业网点及三农营销服务部。在营业厅统一设置服务专区或咨询台、张贴金融知识宣传标识海报、摆放金融知识宣传品，主动向客户进行宣传。通过自主开办保险课堂和金融知识培训专场，现场发放宣传资料，提高受众群体的参与度。

邢台信泰保险开展晨光行动助学项目

本报讯（通讯员**李宏彦**）9月22日，来自信泰保险邢台中支的员工及邢台市公益服务协会的志愿者助学团队一行10人走进邢台市各中小学校，开展晨光行动助学项目，分别向9名贫困学生捐赠了助学生活补助资金8400元，帮助孩子们改善学习和生活条件。

此次走访的困难学生，多集中在小学、初中、高中阶段，以单亲家庭、家有残疾人、无劳动能力、无收入来源，以及家中突遭不测，发生重大变故等情况为主，9个贫困家庭学生中，有7位特困生急需帮助，更重要的是这些孩子多为留守儿童，家庭条件并不好，缺少父母的关爱，需要更多人去关心他们的生活和学习，让他们跟其他孩子一样健康成长。

受捐赠的学生代表表示：“这笔助学金不仅激励了我们，让我们感受到一股发自心底的力量，更鞭策着我们知恩图报，发奋学习，不负期望，将今日之所得，回报给明日之社会，让阳光照射到每一个角落，让爱和感恩的接力棒在我们的手中薪火传承！”

从创立之初，信泰保险就秉持“人人为我、我为人人”互助相济的保险精神，捐款赈灾，捐资助学，开展志愿服务，支持和参与各项慈善、公益活动，获得了广泛的公众认同和社会赞誉。

■资讯

鼎和保险开展反洗钱线上答题活动

本报讯（通讯员**康园园**）为切实增强反洗钱宣传实效，提高员工和社会公众反洗钱意识，鼎和保险河北分公司于9月23日开展主题为“预防洗钱风险 助力金融安全”反洗钱知识线上答题活动。

为保证活动的有效推进，鼎和保险河北分公司反洗钱领导小组进行了统一部署、督导和协调，积极推动本单位员工参与反洗钱线上答题活动。同时，该公司通过微信朋友圈推动，引导社会公众参与答题，有效提升广大群众的金融防范意识，本次活动，该公司累计参与答题次数149次，平均得分100分，实现了“全员参与，全员满分”的既定目标，有效提高了员工及客户对反洗钱知识的认识，提高了公众金融风险防范意识和能力，进一步扩大反洗钱宣传的影响力。

泰康“加班宝”守护职场人的“亚健康”

本报讯（通讯员**董成旺**）双节期间，泰康人寿针对上班族推出“加班宝保险产品计划”，为工作强度大、需要经常加班的职场人群提供保险保障。

据了解，泰康加班宝保险产品计划由《泰康如意安顺两全保险》及《泰康附加如意安顺重大疾病保险》组成。主险泰康如意安顺两全保险产品可以提供身故及生存保障，附加险泰康附加如意安顺重大疾病保险产品则为上班族提供重疾、轻症和轻症豁免保费保障。该产品包含90种重疾和50种轻症，涵盖了生存及身故保障责任。泰康人寿为购买该款产品的客户提供了“重疾绿通”服务，包括专家门诊、专家病房、专家复诊、检查加急、交通住宿补贴等服务体系，贯穿诊前、诊中、诊后全医疗流程。

我和我的团队一起绽放青春

——记新华保险衡水中心支公司申庆华

□通讯员　**张祎晓**

申庆华2004年加入新华保险，2008年6月晋升营业部经理，2013年晋升为资深营业部经理，2015年9月晋升总监。她多次被评为全国星级“理赔服务明星”、新华保险河北分公司“十大品牌讲师”，2013年获得世界华人保险大会参会资格，2018年获CMF河北保险之星金牌主管奖，连续三年团队保费收入衡水第一，为总公司绩优明星、总公司特级讲师、分公司金牌讲师，连续两年获得衡水市保险服务明星。疫情期间，她带领976名团队伙伴战疫情、保经营，为客户送去保险保障、为抗疫前线送去新华人的爱心、为团队伙伴提供成就自己的舞台，在新华保险绽放青春。

凝聚团队力量 为客户提供更多保障

从普通业务员逐级晋升到资深营销总监，经历了16年的执着坚持与努力付出，申庆华始终把寿险当成事业用心经营，把客户当成上帝贴心服务。她打造出一支充满责任与爱的高素质团队，用真诚的态度和专业的服务关爱着团队与客户。疫情期间，她牵挂客户的健康安全，成立微信群每日提醒大家做好自身防护；为一线工作的客户送去口罩、消毒液等防护用品，用行动为客户提供更多保障。复工复产后，新华保险发起“新安保”大型赠险公益活动，申庆华带领业务团队积极为衡水客户谋福利，为3800余名客户送上保险保障。

广阔新舞台 发展新空间

作为一名资深营销总监，申庆华管理着十个营业部，团队员工976名，业务主管47名。加入衡水新华前，申庆华是一名工人，是新华保险提供了广阔舞台，使她迅速成长。谈到自己的成长经历，申庆华感激地说：“新华保险不仅是一家负责任的专业寿险公司，同时更是一个培养人才的摇篮。我们不仅为千家万户送去保障，也为社会培养人才、输送人才，通过干部的成长带动公司业绩的长久提升，是衡水新华保险的企业使命和经营魅力。我就是一个很好的例子，没有公司的培养就没有我的今天。尽管我现在已经是总监，但我并不认为我有多么优秀，我只是个普通人，是新华的爱，同事的爱，客户们的爱，激励我取得了今天的成绩。”

做保险是做慈善 团队充满爱和感恩

2008年6月，申庆华凭借自己突出的业绩成功晋升营业部经理，使她更加坚信做保险就是做慈善，每一份保单就是一分爱护。她始终坚持以“客户为中心”的服务理念，把客户的保单服务做到专业对接，及时办理客户的信息变更、出险理赔手续，做到迅速理赔。她与客户做朋友，客户的生日、孩子的学习、工作需求等生活上的问题，都是她关心的焦点，一份保单，一生的朋友，申庆华用她的爱心温暖着客户的心。

申庆华深知，团队管理小靠亲情、中靠制度、大靠文化，在申庆华部门的团队中有着非常鲜明的团队文化。“做企业就是做文化，做文化就是做人。要想成为团队中的一员，在家要孝敬父母，在单位、朋友、同事面前要学会谦和，这就是我的部门文化。前一段时间，营销团队中有个员工的孩子受伤了，大家知道这个消息后，所有员工都去看望了孩子，并主动帮助轮值看护，员工的家人和医院的护士都被我们的团队精神感动了。在一名员工的晋升答谢会上，大家主动帮忙，主持、主讲分工有序，衔接完美，答谢会举办的非常圆满。像这样感人的小事情很多很多，我们的团队就像一个团结的大家庭，大家相敬相爱，相互帮助，同甘共苦。”谈到自己的团队，申庆华骄傲地说。

既做业务精英 更做管理高手

新华的培训不是在培训保险业务员，而是在为社会培养大格局的专业人才。在培训课堂上，根据每个员工的特点，为其在每个阶段制定出不同的人生规划，并在关键时刻给予意见、建议。“在以企业使命凝聚起大家的价值观时，新华保险会从团队建设入手，以晋升为出发点，为每一个衡水新华保险人做职涯规划，从起点就明确了在新华与众不同的发展前景——在新华，我们不仅要成为业务精英，更要做管理高手。”这就是新华保险的培训。

尽管已经完成了总监晋升，但申庆华感觉压力更大了，因为肩上的担子更重了、责任更大了。对于下一步的规划，申庆华表示将继续做好后勤保障工作，为员工们提供他们所需要的一切服务，帮助他们规划和晋升。随着团队的壮大，客户对她的信任也更多了，让她体会到了自己在行业要持续保持进步的重要性。

寿险经营，其实就是人才的经营。在当今人才高流动的互联网时代，唯有企业文化才能让志同道合的人走到一起。在团队管理中，不仅需要刚性的制度，同时还需要刚柔并济的管理。申庆华在部门建设中完全做到了这点，她的部门中洋溢着亲情、责任、感恩。

服务地方经济·银保监在行动

衡水银保监分局宣传普及金融知识

本报讯（通讯员**孔菲　李伟红**）为持续做好公众金融知识宣传教育工作，提高社会公众金融素养和风险防范意识，衡水银保监分局组织积极推动辖内银行保险机构做好“金融知识普及月金融知识进万家争做理性投资者争做金融好网民”活动。各银行保险机构按照2020年金融知识集中教育宣传普及活动实施方案，配置了宣传设施和宣传材料，LED显示屏上滚动播放宣传口号，安排工作人员负责发放材料和进行宣传。在积极开展线下宣传的同时，各机构充分利用公众号、冀云客户端、网上银行等线上渠道进行金融知识宣传。

部分机构组织员工在周边社区、集市进行了定点宣传，结合“整村授信”活动深入村庄、农户进行了广泛宣传。衡水农商银行、阜城农商银行等通过“金融夜校”将金融知识送到农民手中。

邢台银保监分局加强消费者权益保护

本报讯（通讯员**郑松海**）为加强消费者权益保护工作，邢台银保监分局通过筑牢“三道防线”，切实维护金融消费者权益。一是筑牢工作机制防线。加大督导力度，通过召开会议、约见会谈、实地调研等形式开展督导，推动银行保险机构补齐制度短板，制定年度消费者权益保护工作要点，改进投诉工作流程，全面排查存量投诉，对基层网点进行培训和督导。二是筑牢行业自律防线。加大宣传力度，积极开展送金融下乡、送金融进校园活动。积极督促银行保险机构发放解读金融知识普及读本、防范打击非法集资宣传册等资料，切实提高消费者风险防范意识。三是筑牢外部监督防线。加大监管力度，积极推进首诉负责制，积极督促银行保险机构作好投诉人工作，提升投诉处理效率和满意度。

故城联社提升金融服务质效

本报讯（通讯员**秦泽华**）故城联社将提升服务水平作为发展普惠金融的重要课题，抓队伍、强素质、提质效。定期举办业务技能练兵，常态化开展各类专项知识培训，实现理论和技能的“双提升”。借助晨夕会等“碎片”时间，开展“服务礼仪规范提升”活动，全方位锻造业务“尖兵”和农信“强军”，为发展普惠金融提供坚强人力保障。截至目前，累计开展业务技能练兵6期，举办各类专项培训10次。牢树“科技兴社”理念，充分发挥科技平台作用，特别是疫情初期，大力倡导推广电子银行产品，加大ATM机、EPOS机等自助便民设备运营维护，全力确保金融服务“不打烊”“不掉线”。截至目前，累计布放ATM自助取款机15台，存取款一体机26台，小额现金循环机1台，开设金融便民店205个，全力打通普惠金融服务“最后一公里”。

饶阳联社深入开展整村授信

本报讯（通讯员**李箫萌**）饶阳联社结合“党建共创、普惠金融”战略，深入开展整村授信，积极主动对接，摸底走访，通过聚焦党建引领、聚焦带动服务、聚焦宣传推广扎实有序推进整村授信。

饶阳联社成立双基共建农村信用工程领导小组，以及整村授信工作小组，层层分解落实责任，上下联动，确保整村授信工作有效开展。

该联社不断拓展基础客户群，做大“朋友圈”。通过挨家走访宣传，将客户引流到网点后，为其办理信通卡、手机银行、云闪付等业务，让客户享受到全方位的优质服务。制定整村授信工作实施方案，通过建立信用示范区、信用示范村，进行整村推进，农村有效需求申贷获得率达100%。

聚焦宣传推广，严格落实到人到户，通过与农户、农业经济组织面对面沟通，全面掌握其基本情况和金融需求情况。平台搭建。饶阳联社联合镇党委、镇政府成功召开了党建+金融暨双基共建+整村授信启动会，为广大村民宣讲整村授信相关业务。加大宣传。每逢集市进行金融+整村授信宣传活动；在村部、社区等重点区域张贴整村授信宣传海报、横幅；开展金融夜校，普及金融政策知识；利用微信平台推送整村授信工作动态、政策举措，提升宣传覆盖面。

截至8月末，饶阳联社已建立132个信用村，惠及农户975户，授信金额805万元，用信金额568万元，有效推进了金融服务“三农”工作，为饶阳县乡村振兴起到了积极的促进作用。

保险小课堂

太平财险河北分公司“以案说险”

出险及时报案 销案切勿着急

今年7月，被保险人刘先生因暴雨导致车辆进水，向保险公司进行报案。待车辆到达修理厂后，刘先生发现发动机未进水，当天下午拨打了保险公司客服电话进行销案处理。10天之后，刘先生又向保险公司报案称，车辆维修花费8000元，需要保险公司进行赔付。因此时车辆已完全修复完毕，保险公司无法判定车辆损失，导致车辆部分损失保险公司无法进行理赔。

案例分析：《保险法》第二十一条规定，投保人、被保险人或者受益人在保险事故发生后，应当及时通知保险人。故意或者因重大过失未及时通知，致使保险事故的性质、原因、损失程度等难以确定的，保险人对无法确定的部分，不承担赔偿或者给付保险金的责任，但保险人通过其他途径已经及时知道或者应当及时知道保险事故发生的除外。在本案中，虽然被保险人及时通知了保险人，但在保险人核定损失前进行了销案，修复完毕后再向保险公司索赔，导致保险人对车辆损失无法确定，保险人对无法确定的部分，不承担赔偿或者给付保险金的责任。

风险提示：消费者一旦发生保险事故，要在第一时间拨打保险公司客户服务电话进行报案，详细说明出险时间、地点、事故情况等，如后续无需赔付，一定要和查勘员确认后再进行销案处理。　（王希）