

# 用职责推动行业高质量发展

## 市保险行业协会召开四届二次会员大会暨年度工作会议

本报讯 (记者 王慧敏 通讯员 李勇)1月26日,安阳市保险行业协会隆重召开四届二次会员大会暨年度工作会议。副市长刘建发、安阳银保监分局二级调研员牛爱民出席了会议。安阳市保险行业协会会长魏普,副会长牛江良、王振陆、元广玉、路秀丽和全体会员代表参加了会议。协会秘书长李献军主持会议。

会议审议变更了协会会员代表、理事、副会长、监事、产险专业委员会主任委员、副主任委员;审议通过了协会会费管理办法;审议通过了《安阳市保险行业协会2020年工作总结和2021年工作计划报告》《安阳市保险行业协会关于2020年财务决算及2021年财务预算的报告》《安阳市保险行业协会2020年监事工作报告》;通报了行业扶贫先锋和合规知识竞赛结果,并对2020年度协会会长、秘书长和整体运行情况进行考核。

刘建发在会上代表市委、市政府对安阳市保险行业协会和全市保险业支持地方经济发展、服务民生保障方面取

得的成效给予了充分肯定。他指出,2020年,面对复杂内外形势和新冠疫情冲击,全市保险业能够齐心聚力、迎难而上,切实做好保险服务,积极履行社会责任,用实际行动支持疫情防控,扎实推进“退城入园”助力大气污染治理,得到了市委、市政府和社会各界的高度评价和认可。他强调,2021年是中国共产党成立100周年,是“十四五”开局之年,全市保险业要紧紧围绕服务实体经济、深化金融改革、防控金融风险的任务目标,抢抓机遇、攻坚克难,做好4个方面建设,即加强党的领导,提高政治站位,增强忧患意识,坚决维护金融安全;聚焦民生领域,积极参与社会管理,服务双循环新发展格局;加强保险产品服务创新,满足人民群众个性化、差异化的服务需求;增强合规意识,健全行业自律机制,共同维护公平、有序的市场经营环境。同时,他希望市保险行业协会要充分发挥“辅助监管、服务会员”职能,强化行业自律,增进行业交流,对内改善发展环境,对外提升行业形象,促进行业高质量发展。

牛爱民充分肯定了协会在履行工作职能方面发挥的作用,她指出,安阳市保险行业协会积极凝聚行业力量,深化行业合作,在行业自律、行业宣传、消费者权益保护工作等方面作出了亮点、作出了特色,为推动保险业整体平稳健康发展发挥了积极的作用。她强调,安

阳市保险行业协会要始终以“服务会员、辅助监管”为宗旨,紧扣自律和服务职能,服务行业高质量发展。同时,全市各保险主体要持续加强合规文化建设,切实防范化解金融风险,优化保险产品供给、不断改进保险服务流程,为我市保险业科学稳健发展作出新的更大贡献。



大会现场(李勇 摄)

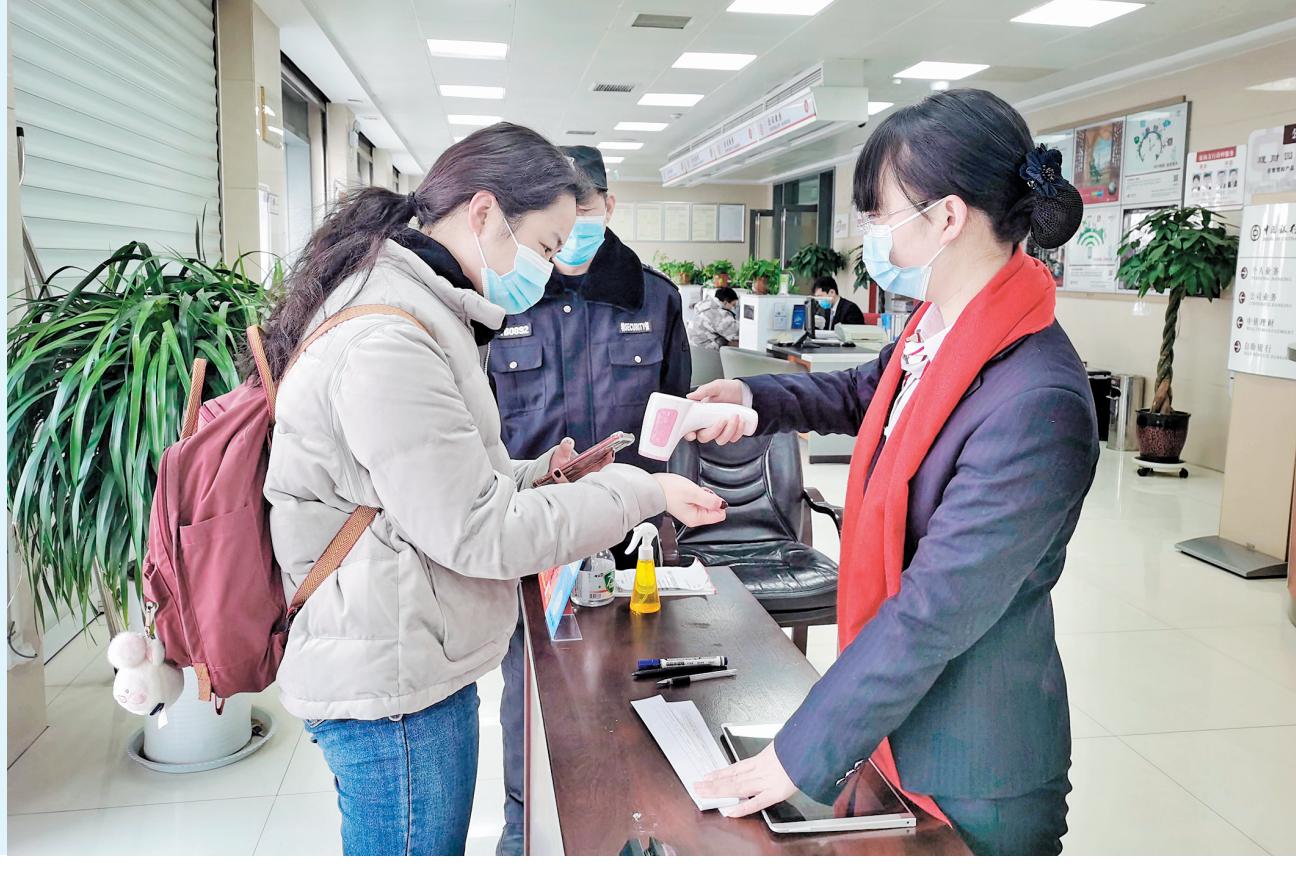
## 做好疫情防控 保障客户安全

为切实做好疫情防控工作,中国银行安汤支行营业厅配备了消毒液、橡胶手套等防护用品,建立了每日定时消毒杀菌制度,对客户接触较多的区域,如自助服务机具、柜台、座椅、门把手等着重进行消毒处理,对接送车箱,现金进行消毒处理,强化卫生防疫管理,为客户提供安全、放心的服务环境。

前来办理业务的客户进入营业厅均须佩戴口罩,进行实名登记、测量体温和酒精消毒后,在专人引导下进行业务办理。

1月20日,该行工作人员为前来办理业务的客户进行信息登记及体温测量等防控工作。

(本报记者 陈振江 摄)



## 中国人寿发布《2020年理赔服务报告》

赔付金额超470亿元,理赔获赔率约99.6%

日前,中国人寿保险股份有限公司(以下简称中国人寿)发布《2020年理赔服务报告》(以下简称《报告》)。2020年,中国人寿积极应对新冠肺炎疫情,致力于为广大客户提供有情感、有温度、有速度的保险服务,持续打造“国寿理赔-快捷温暖”的理赔服务品牌。公司不断探索服务创新,将人工智能融入保险理赔服务场景,推动一个又一个创新服务成果落地应用,以实际行动兑现保单承诺,切实提升理赔服务效率与客户理赔服务体验。

### 赔付件数约1610万件 赔付金额超470亿元

《报告》显示,2020年,中国人寿赔付件数约1610万件,不到2秒钟就赔付1件,赔付金额超470亿元,平均每天为客户送去近13亿元赔款。从赔付件数看,医疗赔付占到了绝大部分,比例为93%。从赔付金额分布来看,医疗赔付占比最高,达到42%;身故赔付占比28%;重疾赔付占比27%;伤残赔付占比3%。件均赔付金额较上年同比增加12.3%。理赔获赔率约为99.6%。

疫情期间,中国人寿推出了“两个一”举措,即一小时内报案后联系客户,一小时内收集资料处理完毕。全年,公司赔付新冠肺炎疫情相关案件超1400件,赔付金额超5300万元,其中赠险赔付超1800万元,赔付一线抗疫人员理赔案件77件,赔付超2100万元。

### 有速度、有温度 国寿理赔实力“数”说

《报告》显示,2020年,中国人寿小额理赔时效0.14天,同比提速30%,最快理赔案件秒速到账。公司持续推进商保直付,客户可享受到“入院即报案,出院即结算”的直付理赔服务。免报案、免申请、免资料、免临柜、免等待,全流程自动完成,快捷高效。该项服务已覆盖

地市206个,覆盖医疗机构超2万,服务客户超530万人次,赔付金额36亿元。

智能理赔,面向未来。中国人寿积极构建强大的智能理算引擎,实现全流程智能化作业,品茗之间保险金迅速到账。2020年,中国人寿全流程智能化处理案件超1130万件。

移动理赔,指间掌控。寿险APP、微信理赔、销售人员e店理赔……2020年,中国人寿为超过1300万名客户带来跨越时空、跨越场景的移动服务。

视频调查,温馨探访。中国人寿开辟客户服务新模式,实现与客户的远程视频互通。全年,公司视频探访客户超20万人次。

中国人寿持续推进“重疾一日赔”,为申请重大疾病理赔的客户提供一日赔付的极致理赔服务体验。《报告》显示,2020年,中国人寿为近14万人次客户提供了一束鲜花、一声问候、一日赔付的“重疾一日赔”服务,赔付金额超56亿元。

快速响应重大突发事件,及时跟进保险服务,为相关客户提供快捷、温暖的理赔。《报告》显示,2020年,中国人寿在积极开展疫情防控的同时,时刻待命,快速响应了包括福建泉州佳欣酒店坍塌事故、郴州火车脱轨侧翻事故、四川雅西高速客车侧翻事故、云南怒江泥石流事故、西昌森林火灾事故、浙江温岭油罐车爆炸事故、广西防城港自建民房火灾事故、南方洪涝灾害、湖南娄底

物流中转站火灾事故、山西太原台骀山景区火灾事故、山东烟台渔船翻扣事故等在内的87起重大突发事件,及时为相关客户及家属送去关爱。

### 重疾件均赔付3.8万元 保障存在较大缺口

一份重疾,十分守护,配好重疾险是漫漫人生的重要保障。

《报告》显示,2020年,中国人寿重疾理赔件数33万件,给付金额126亿元。重大疾病件均赔付金额3.8万元,与重大疾病治疗康复费用平均所需额度10万元~50万元相比,存在较大缺口。

从中国人寿2020年理赔数据来看,恶性肿瘤、心脏病、脑血管疾病仍是目前影响人们身体健康的“三大杀手”。其中恶性肿瘤最为严重,占比高达73%,其次是心脏病和脑血管疾病,占比分别为13%和5%。

从各类重疾发病年龄段占比看,重大疾病的发病人群中,40周岁至60周岁年龄段占比最高。从患恶性肿瘤的性别比例上看,女性患恶性肿瘤的风险大于男性,其比例为56:44。从五大恶性肿瘤分布看,男性患肺癌的风险最大,占比21%;其次是甲状腺癌和肠癌,占比均为12%。男性患肝癌和胃癌的比例分别为10%和8%。女性患甲状腺癌的风险最大,占比26%;其次是乳腺癌和肺癌,占比分别为20%和15%。

女性患宫颈癌和肠癌的比例分别为6%和5%。

《报告》也梳理了高频恶性肿瘤高发地区分布情况。其中,肺癌案件分布较多地区为上海、浙江、四川、辽宁、江苏;甲状腺癌案件分布较多地区为广西、新疆、云南、浙江、安徽;肠癌案件分布较多地区为天津、福建、辽宁、四川、海南;肝癌案件分布较多地区为海南、甘肃、陕西、青海、江西;胃癌案件分布较多地区为天津、青海、甘肃、宁夏、江苏;乳腺癌案件分布较多地区为宁夏、海南、天津、北京、河北;宫颈癌案件分布较多地区为海南、陕西、青海、山西、贵州。

人生最怕意外,但意外时刻都在上演。除重大疾病外,《报告》还梳理了意外险出险最多的前五大因素,即摔伤、动物伤害、车祸、机械损伤和溺水。在发生意外方面,男性的比例大于女性,分别为62%和38%。

2020年,中国人寿努力打造温暖、快捷理赔服务品牌,用专业赢得信赖,用爱心优赔驱散阴霾,让理赔服务有速度,有温度。新的一年,中国人寿将继续坚持“以客户为中心”的理念,用心守护人民群众和广大客户的幸福感和安全感,不断谱写关于爱与责任的新篇章。

注:计算公式为本地地区XX癌症的理赔件数/本地区所有癌症理赔件数×100%。文中数据仅限中国人寿保险股份有限公司2020年度理赔服务数据。(中国人寿)

### 农行安阳分行

## 为新员工上好入职第一课

本报讯 1月18日,农行安阳分行在市行9楼会议室召开2021年第一批新入职员工座谈会,市行班子成、资深专员、人力资源部总经理及11名新入职员工参加了会议。

市行党委书记、行长冯炜代表市行党委和全体干部员工,向新入职员工表示热烈的欢迎,并介绍了农行安阳分行的发展历程和取得的成绩,对新入职的员工提出了4点希望:一要成为“有心人”。树立“终身学习”的理念,把学习作为立身从业的第一要务,主动向前辈学、向实践学,通过持续学习,掌握工作技能,加快知识更新、增强工作本领,赢得主动,赢得优势、赢得未来。二要敢于“做难事”。新时代是一个讲担当、讲作为的时代。要把使命担当起来、把责任扛起来,把剑“亮”出来,到基层最需要的地方去,到充满挑战的岗位去,在具体工作中经风雨、见世面、长才干、壮筋骨,用奋斗

的青春成就精彩的人生。三要树立“大格局”。在未来的人生道路上,做到不拘小节、心怀全局。生活中和工作中要看到别人的长处,做到求同存异,以同理心对待身边发生的一切,做到容人、容言、容事,善聚集体之力、团结之力、合作之力,以信任和真诚构筑起同心干事的不倒长城。四要常怀“感恩心”。要充分珍惜自己的工作岗位,积极进取,不断提高工作能力,把对父母家人、对亲朋好友、对单位、对社会的感恩汇聚成进取的动力,把个人的发展和农行的发展相结合,为农行的发展贡献自己的力量和才华。

座谈会上,11名新入职员工围绕个人基本情况、所学专业、对农行的认识、刚入职后的感受等方面进行了发言,冯炜结合自己的工作经历和新员工进行了交流。

(刘杰 侯瑞生)

### 中信银行四家支行

## 获2020年全国“敬老文明号”称号

本报讯 近日,国家卫生健康委、全国老龄办联合下发了《关于表彰2020年全国“敬老文明号”和全国“敬老爱老助老模范人物”的决定》,中信银行4家支行榜上有名。据悉,中信银行是首次参评此项国家级荣誉,且是获奖机构最多的商业银行。

全国“敬老文明号”作为国家评选表彰常设项目,旨在表彰积极开展优质为老服务工作的先进集体,获奖机构涉及全国涉老部门、为老服务组织、公共服务窗口等。该奖项每三年表彰一次,每次获评单位不超过1300家。2020年,全国共有1287个集体获得全国“敬老文明号”称号,中信银行4家支行上榜,意味着中信银行为老年客户提供贴心服务得到了市场和客户的充分认可。

据中信银行零售银行部负责人介绍,中信银行践行积极应对人口老龄化的国家战略,从网点适老化改造、便利化服务流程和绿色通道,到“幸福1+6”中老年服务体系的搭建,形成了一整套满足老年客户医、养、游、学、乐、享的“金融+非金融”服务。

中信银行董事长李庆萍表示,中国老龄化进程持续加快,敬老、爱老、助老、为老服务需要全社会的关注和参与。中信银行始终以关怀老年群体为己任,将业务发展与国家战略紧密结合、与履行社会责任紧密结合,在爱老、敬老中彰显中信温度,在扶老、助老中践行中信责任。

(罗永思)

### 工行安阳分行个人贷款产品 个人端“e抵快贷”

#### (一)业务简述:

借款人在我行以特定区域优质房地产(下称特定区域房地产)作抵押,以“后台大数据+前台标准化+智能化”审贷模式办理的单户授信不超过500万元(含)的“网贷通”业务。

#### (二)开办条件:

1.借款人拥有工行个人账户及手机银行的诚信小微企业主、个体工商户,小微企业需承诺在我行开立基本账户或一般结算账户;

2.借款人拥有合法有效的身份证明,具有完全民事行为能力,年龄在18周岁(含)~65周岁(不含)之间,借款人合同期限与借款人年龄之和不超过65岁;

3.借款人所经营的实体需成立满一年以上,工商登记情况正常。

#### (三)特色优势:

自助办理:网上银行/手机银行端自助申请,全流程线上操作;随借随还:随用随借,随时偿还;还款灵活,担保方式多样;额度期限:贷款额度最高可达500万元,期限最长10年;贷款利率:年利率优惠(具体业务办理标准以中国工商银行安阳分行规定为准)。为节约您的时间,请在办理相关手续前详细咨询工行各营业网点。

(工行宣)

ICBC 中国工商银行 安阳分行

## 两类即开型体育彩票 将于3月20日24时停售

日前,国家体育总局体育彩票管理中心发布《国家体育总局彩票管理中心关于停止销售“金豆豆”等65款即开型体育彩票的公告》和《国家体育总局彩票管理中心关于停止销售在售即开型体育彩票游戏中2016年印制的各批次彩票的公告》。

两则《公告》显示,“金豆豆”等65款即开型体育彩票以及2016年印制的各批次即开票将于2021年3月20日24时停售,5月19日24时停止兑奖。

#### 两类停售的即开票有所不同

国家体彩中心发布的《关于停止销售“金豆豆”等65款即开型体育彩票的公告》显示,本次停售的体彩即开票共有65款,游戏名称包括“金豆豆”“红色印迹”“福禄寿喜”“吉祥如意”“好彩头”等,面值涵盖2元、5元、10元、20元和30元(具体详见公告)。

同时,国家体彩中心还发布了《关于停止销售在售即开型体育彩票游戏中2016年印制的各批次彩票的公告》,在全国范围停止销售即

开型体育彩票游戏中2016年印制的各批次彩票,具体印制批次号是9位数字的即开型体育彩票:前五位为“12016”和“22016”(印制批次号见票背左下角)。

“2016年印制的各批次彩票”,大家只需要看即开票背面左下角的印刷批次即可知晓,不属于以上范围印刷批次的同名即开票产品将停止销售、兑奖。

停止销售和停止兑奖的时间请记牢

我国的彩票兑奖有效期一般为60个自然日,本次停售的这些体彩即开票的停售时间为2021年3月20日24时,兑奖截止时间为2021年5月19日24时。温馨提示,手上有这些即开票的购彩者,如果您的彩票中奖了,请抓紧时间兑奖。

(体彩宣)

中国体育彩票  
公益体彩 乐善人生