

数据“慧眼”照亮平安路

——平安产险安阳中心支公司探索“金融+治理”新路径侧记

□本报记者 张璐 文/图

在安阳,纵横交错的公路网络每日承载着川流不息的车潮,也隐藏着与速度相伴的风险。部分路段因先天条件或环境复杂,成为交通事故尤其是重大伤亡事件的“隐形陷阱”。如何从被动理赔转向主动防范,将风险化解于未然?4月7日,记者走进中国平安财产保险股份有限公司安阳中心支公司(以下简称平安产险安阳中心支公司),探寻其如何借助大数据技术为风险路段治理开拓新路径。

精准洞察:数据驱动,锁定治理“靶心”

这场治理行动的源头,深深植根于对本地民生安全痛点的深切体察。安阳作为区域交通枢纽,部分路段因历史车流变化、地理环境制约或极端天气影响,长期存在安全隐患,不仅威胁着人民群众的生命财产安全,也影响着区域发展的和谐稳定。平安产险安阳中心支公司意识到,保险企业的价值不应仅在事故发生后体现经济补偿,更应发挥其数据积累和风险识别的专业优势,参与到事前预防的社会共治中。

为此,该公司主动将目光投向道路安全这一民生焦点。他们系统梳理了近4年的道路交通保险理赔数据,对海量案件进行时空维度上的深度挖掘与分析。通过绘制事故热力图,分析案件成因聚类,那些反复“现身”数据报告的高风险路段、易积水致灾点逐渐清晰浮现。这并非闭门造车,为确保精准性,该公司团队带着数据初步研判结果,深入街头巷尾,对数百处重点路口路段进行实地勘察,并积极与交警部门展开专题研讨,进行数据交叉验证。最终,治理的突破口被精准锁定在两个最为揪心的领域:严重影响城市运行与财产安全的易水淹路口以及关乎农村群众出行安全的县域死亡高发路段。

关注前者,源于对极端天气下城市韧性建设的思考。该公司响应监管号召,联合行业协会及同业,整合历史水淹数据和群众反馈,绘制出全市易积水风险分布图,明确了40个重点防控点位。在汛期,该公司通过与交警部门联动预警、现场布防劝返,构筑起一道坚实的防汛堤坝。聚焦后者,则是服务乡村振兴国家战略的主动下沉。该公司依托集团公益项目,启动“平安红绿灯”等行动,通过“保险数据+交警数据+实地调研”三重验证,在县域范



李洪羽(左一)与同事交流业务

围内精准定位事故热点,将治理资源精准滴灌到最需要的农村道路上。

科技赋能:从“经验判断”到“智能预警”

精准识别风险路段,数据是基础,技术是关键。平安产险安阳中心支公司分析近4年的道路交通报案出险数据,并联动交警部门及同业,实现数据共享和多维度分析。该公司构建了“交通+气象+保险”三位一体数据模型,应用科技手段实现从事后损失“等量”补偿向事前风险“减量”预防的转变。

具体而言,数据维度包括:交通数据——整合交警部门提供的道路设计、车流密度、事故记录等信息;气象数据——接入中国气象局降雨量、积水预警等实时数据;保险数据——分析近5年理赔案件中因水淹或事故导致的赔付记录。数据来源均通过政府授权接口与合作机构共享,且建立动态更新机制,确保分析结果的科学性与时效性。

“风险路段治理涉及多源数据且报案出险分布不均,以及报案数据并不能充分体现该路段一年事故发生量,很多事故发生但未报保险。”平安产险安阳中心支公司党委书记、总经理李洪羽坦言,这给数据分析带来了挑战。为此,该公司团队通过充分的现场调研并与交警部门结合,处理结构化和非结构化数据,确保数据的一致性和完整性,最终精准识别出40个易水淹路口和5个县域死亡高发路段。

协同共治:共建共享,凝聚守护合力

大数据识别出风险点后,如何转

化为治理成效?多方联动、协同治理成为关键。

在政企协作方面,平安产险安阳中心支公司与交警部门建立了高效的分工协作机制。在数据收集与分析阶段,交警部门提供交通事故发生的具体位置、时间、类型等实时数据,以及道路基础设施信息,并对高风险路段进行实地勘察;保险公司则利用自身积累的交通事故数据和保险理赔数据,通过大数据技术分析高风险路段的事故特征、原因及规律,开展风险评估。在方案制订阶段,双方共同召开专题会议,讨论治理需求,制订针对性方案——保险公司提供风险评估建议,交警部门负责制定具体的交通管理措施。

在具体整改动作上,该公司在事故多发路段搭建了红绿灯、减速带、交通标志等安全设施,同时建立交警、保险公司、道路管理部门协同工作机制,定期对治理效果进行评估,动态调整治理措施,形成治理合力。

在行业协同方面,该公司在国家金融监督管理总局安阳监管分局和安阳市保险行业协会的协调下,联合多家保险公司建立协作机制,成立联合工作组,定期召开会议,确保信息共享和责任明确;建立行业风险减量微信沟通群,在汛期来临前协调各公司采购汛期拦截物资,储备拦截人员和车辆,每家保险机构认领1个至2个风险路段,确保汛期来临时快速响应,在高风险路段现场劝返,有效降低车辆水淹风险。

成效凸显:安全提升,收获各方认可

治理工作落地后,实际成效如何?数据显示,2025年风险路段治理专项行动启动以来,随着相关设施的投入使用,改造路段事故率下降了50%,死亡案件“零发生”,有效降低了重大事故的发生概率。

除了直观的事故率下降,治理工作还为公众出行和地方道路安全管理带来了多重价值。一方面,通过大数据分析精准识别高风险路段,有针对性地采取安全措施,如增设警示标志、优化道路设计等,进一步提升了道路整体安全水平。另一方面,大数据技术的应用使得交通管理部门能够实时监测道路状况,及时发现并处理潜在风险,优化交通流量,减少拥堵,提升通行效率。

“我们在道路验收走访期间收到群众热情反馈,对于此次风险治理给予高度肯定。”李洪羽表示,有不少群众反映,以前经过某些路段时总是提心吊胆,现在有了警示标志和减速带,安全感明显提升。

展望未来:模式沉淀,拓展社会责任新边界

从安阳的实践中,一套可复制、可推广的“金融+科技+交通”风险治理模式逐渐清晰,即以数据驱动决策、以政企协同增效、以科技赋能预防,以精准服务覆盖,最终实现风险减量的核心目标。

未来,平安产险安阳中心支公司在大数据赋能社会治理、践行金融企业社会责任方面还有更多规划。该公司计划利用大数据分析交通流量,优化信号灯控制,减少拥堵,提升道路使用效率;与相关部门合作,开发定制化保险产品,覆盖更多社会风险领域,如非机动车、无人机、医疗健康风险等;利用区块链等技术,提升理赔理赔的透明度和效率,降低欺诈风险;开展安全教育活动,利用大数据分析结果向公众提供针对性的安全建议。

“我们将进一步发挥大数据技术的优势,助力社会治理创新,履行金融企业的社会责任,努力回馈社会,扮演好‘经济减震器’与‘社会稳定器’的角色。”李洪羽表示。

中国银行安阳高新区支行

上门解难题 金融有温度

本报讯(记者 马原)“真是太感谢你们了,跑前跑后帮我们办理业务,还特意上门服务,解决了我们的大麻烦!”近日,一位客户在中国银行安阳高新区支行成功办理解冻工资卡业务后,向该行工作人员连连致谢。

据悉,该行此前接待了一位寻求帮助的客户,其爱人因身体欠佳,无法亲自到网点办理解冻工资卡手续,而这张工资卡是家庭重要的收入来源,卡被冻结后,一家人十分着急。了解情况后,该行秉持以客户为中心的服务理念,急客户之所急,迅速制订解决方案,一方面安排刘宝东、黄红杰两位经理组成上门服务小组,准备好相关业务单据与设备,前往客户家中协助完成身份核验、资料确认等关键环节;另一方面,业务经理王晓燕主动对接省行,积极申请专项审批手续,为业务办

理开辟绿色通道。

办理过程中,该行工作人员克服多次解锁操作等流程难点,耐心细致地推进每一个环节,前台和后台高效联动、密切配合,成功为客户办理了工资卡解冻手续,保障了其家庭收入正常支取。

作为扎根居民区的金融服务网点,中国银行安阳高新区支行在行长张耀文的带领下,始终将客户需求放在首位,用笑脸与责任搭建起与客户沟通的桥梁。此次上门服务正是该行践行“想客户之所想、急客户之所急”服务理念的生动体现。

下一步,中国银行安阳高新区支行将持续坚守国有银行担当,不断优化服务流程,延伸服务触角,用更便捷、更贴心的金融服务成为居民身边值得信赖的“金融服务港湾”。

锦旗映初心 服务赢口碑

中原银行安阳弦歌大道支行高效服务获客户赞誉

本报讯(记者 牛静)4月2日,在中原银行安阳弦歌大道支行,一位客户将一面印有“放款迅速解民忧 服务热情暖人心”字样的锦旗送到该行员工周龙手中,以此表达对其高效专业、贴心暖心金融服务的由衷感谢,这也是中原银行安阳分行始终践行优质服务理念的生动缩影。

据了解,该客户因日常经营发展急需资金周转,面对繁杂的信贷业务流程,一时间不知如何办理,内心十分焦急。中原银行安阳弦歌大道支行在了解到客户的实际资金需求后,安排员工周龙第一时间主动对接,全程跟进服务。

服务过程中,周龙耐心倾听客户诉求,结合客户经营实际与资金需求,细致解读各类信贷政策,精准梳理业务办理流程,逐一解答客户提出的疑问,消除客户的顾虑。同时,为最大限度压缩业务办理时限,高效解决客户的燃眉之急,周

龙统筹各项审批环节,全程跟进业务进度,以专业的业务能力、严谨的工作态度快速完成贷款审批、放款全流程操作,及时为客户发放贷款,顺利解决了客户的资金周转难题。

从业务对接、政策解读到流程梳理、快速放款,周龙用高效便捷的服务打破客户的资金困境,用细致贴心的沟通让客户感受到金融服务的温度,赢得了客户的高度认可与赞誉。为表达谢意,客户特意定制锦旗送到该行,为中原银行的暖心服务与高效办事效率点赞。

未来,中原银行安阳弦歌大道支行将持续深化以客户为中心的服务理念,进一步夯实服务根基,优化业务流程,提升服务质效,聚焦客户各类金融需求,提供更高效率、更便捷、更暖心的金融服务,全力推动各项业务高质量发展,以实际行动做客户信赖的金融伙伴。

广发银行安阳铁西支行

为外卖骑手送上金融“安全餐”

本报讯(记者 张璐 通讯员 范晓蓉)为增强新业态从业群体的金融风险防范能力,近日,广发银行安阳铁西支行组织宣传小组来到外卖骑手身边,开展专题金融教育活动,为穿梭于城市大街小巷的“骑士”们送上实用的金融“安全餐”。

活动现场,该行工作人员结合骑手群体年轻化、日均网络接触时间长、易成为电信诈骗目标等特点,通过真实案例剖析了“刷单返利”“虚假贷款”“网络赌博陷阱”等常见网络金融骗局,并重点传授了五大防诈骗实用方法:一是不点不明链接,收到“积分兑换”“违章查询”等短信时,通过官方渠道核实;二是核实来电身份,接到自称“客服退款”“警方协查”的电话,挂断后回查官

方号码;三是守住验证码,任何索要短信验证码、银行卡密码的行为均为诈骗;四是设置支付限额,现场指导骑手在手机银行APP中开启“夜间锁”“境外锁”,并设定单日转账限额;五是识别虚假APP,提醒骑手通过官方应用商店下载软件,不扫描不明二维码。

一位骑手小哥表示:“我们平时跑单忙,很少专门了解金融知识。今天银行工作人员来到面前,听得懂、用得上,真的很不错。”

此次活动共覆盖骑手30余人次,发放宣传资料60余份,现场互动氛围热烈。下一步,广发银行安阳铁西支行将持续关注新市民、新业态从业者等重点群体,常态化开展金融知识普及活动,让金融服务更有温度,切实守护好群众的“钱袋子”。

“体彩助莉”暖人心

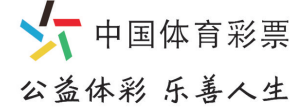
三份爱心点亮滑县困境家庭希望

本报讯(记者 牛静)4月6日,记者从河南体彩安阳分中心获悉,河南“体彩助莉”公益活动持续发力,多次走进滑县,为当地3个深陷生活困境的家庭分别送去一万元“助莉”基金,以实际行动践行体彩宗旨“来之于民、用之于民”的公益宗旨,为困境家庭驱散阴霾,点亮生活希望。

对坚强面对生活、勇于担当的受助者的肯定与鼓励。从守护患病家人的生命希望,到致敬单亲父亲的长久坚守,再到支持自强学子的青春担当,体彩的爱心帮扶贯穿其中,让困境家庭感受到了社会的关怀与温暖,也为他们的生活注入了前行的力量。

一直以来,河南体彩安阳分中心始终坚守公益初心,积极履行社会责任,依托“体彩助莉”等公益品牌活动,持续聚焦困难群众、特殊群体,将公益爱心传递到千家万户。未来,河南体彩安阳分中心将继续深耕公益事业,常态化开展帮扶活动,不断延伸公益触角,用实实在在的行动为更多需要帮助的家庭送去温暖,让体彩公益之光照射更多角落,传递更多正能量。

此次受助的3个家庭均面临着不同程度的生活与经济压力。有的遭遇家人重病、孩子意外受伤的双重打击,高昂的医疗费用让该家庭不堪重负。有的是单亲父亲独自照料脑瘫子女与年幼孩子,靠摆摊谋生,生活格外艰辛。还有正值青春期的学子,面对家人重病、母亲行动不便的困境,早早扛起家庭重担,勤工俭学支撑家庭。面对这些家庭的艰难处境,河南体彩安阳分中心及时伸出援手,将爱心送到受助群众手中,为他们缓解燃眉之急。该中心相关负责人表示:“每一笔‘助莉’基金都承载着体彩公益的责任与温度,既是对困境家庭的切实帮扶,也是



金融服务高质量发展

工商银行林州太行路支行

上门服务暖人心 专业守护显担当

本报讯(记者 牛静)“感谢你们特意上门为我们办理业务,解决了我们的麻烦,工行的服务真是太好了!”4月3日,工商银行林州太行路支行收到一位老年客户家属的诚挚感谢。该行推出老年客户预约上门服务,高效破解了高龄、行动不便群体换卡、改密码的金融难题,获得了客户的高度认可与由衷赞赏。

此前,多位高龄、患病卧床以及行动不便的老年客户面临着棘手的金融问题:银行卡因自身损坏、到期需更换或是遗忘密码等原因无法正常使用。按照相关规定,此类业务需本人到场办理,可老年客户出行困难,导致存款、养老金无法正常支取,看似简单的金融业务成了困扰老年客户日常生活

的拦路虎。

了解到这一实际诉求后,工商银行林州太行路支行始终坚守以客户为中心的服务理念,第一时间响应客户需求,迅速开辟老年客户预约上门服务绿色通道,主动打破网点服务的空间限制,将贴心的金融服务送到客户家中。

该行工作人员提前指导客户及家属通过手机银行完成预约流程,详细沟通业务办理需求,确认老人身体状况,并约定上门服务时间。同时,该行精心准备移动智能终端等设备,选派业务能力强、服务态度好的骨干员工上门服务。

在上门服务过程中,该行工作人员严格遵守各项业务规章制度,秉持合规办理、风险可控的原则,耐心与客

户沟通,认真核实客户身份信息,确认业务办理需求。从信息核对、业务申请到银行卡换卡不换号办理、卡片激活、密码修改,该行工作人员规范操作每一个环节,既保障业务办理的安全性、合规性,又最大限度简化流程,让客户足不出户就能完成全部业务操作。

该行工作人员还细心解答客户关于银行卡使用、金融安全等方面的疑问,叮嘱客户妥善保管银行卡及密码,防范电信网络诈骗,用专业与耐心让客户感受到温暖。

该行推出的老年客户预约上门服务充分贴合客户实际需求,更换新卡后保留原卡号,客户无须办理任何信息变更,工资发放、养老金领取、日常

代扣代缴等关联业务均不受影响,也不用重新绑定手机银行、第三方支付平台,真正实现业务办理无缝衔接,彻底解除了客户的后顾之忧,让便民服务落到实处。

下一步,工商银行林州太行路支行将持续践行以客户为中心的服务理念,聚焦高龄、行动不便等特殊群体的金融服务需求,将老年客户预约上门服务作为常态化举措,不断完善服务机制,优化服务流程,拓宽服务范围,持续推出有温度、有速度、有力度的金融服务,打通金融服务“最后一公里”,让金融服务更接地气、更暖人心,切实提升客户的获得感、幸福感与安全感,用实际行动擦亮工商银行“您身边的银行 可信赖的银行”的金字招牌。



3月27日下午,建设银行安阳分行私人银行举办了“善建艺行悦鉴非凡”茶韵弦音品鉴会,邀请20余位战略及核心客户莅临参与。活动现场,弦乐四重奏演绎经典乐章,灵动琴音与沁人茶香相融,为客户打造沉浸式艺术体验,有效拉近了银客距离,传递专属高端服务温情。此次活动是该行创新高端客户服务模式、深耕客户关系的务实举措。未来,该行将持续以客户为中心,打造更多高品质专属活动,筑牢客户信任,推动私行业务高质量发展。(本报记者 陈振江 摄)

