

学习宣传贯彻党的十九届五中全会精神

在学深悟透中汲取力量

全市农信系统掀起学习贯彻五中全会精神热潮

本报讯(记者 王慧敏 通讯员 范利平) 11月12日,安阳农信系统召开学习贯彻党的十九届五中全会精神专题会议...

政治站位,全面深刻领会党的十九届五中全会重大意义;要全面把握重点,将全会精神深入贯彻到实处...

中层干部要先学一步、深学一层,党委书记要履行好第一责任人的职责,担负起领学、督学之责...

项工作落实。会议还邀请中共安阳市委党校教授为大家作专题授课,对党的十九届五中全会的召开背景、主要成果、起草情况...

金融瞭望

证监会

从源头上提升上市公司质量

近日,证监会表示,要深刻理解注册制改革的初心和使命,从源头上提升上市公司质量。沪深交易所要提升上市公司质量,在上市推广、审核各环节,承担起监管责任...

证监会表示,将全面启动上市公司治理专项行动,督促公司自查、整改,完善公司治理规则体系,强化公司治理底线要求,健全公司治理长效机制...

此外,证监会还将坚持分类处置,依法查处资金占用和违规担保;持续压降上市公司股票质押风险;落实“零容忍”要求,从严打击违法违规行为。

安阳商都农商银行 不忘初心惠“三农” 砥砺前行学“愚公”

为深入学习贯彻党的十九届六中全会精神,增强广大干部职工党性修养及爱国情怀,助力“决战四季度,打赢收官战”活动...

(陶涛 摄)



郑州银行安阳分行 学存款保险知识 做金融“明白人”

为进一步普及存款保险知识,让更多群众了解存款保险知识,郑州银行安阳分行带您来了解一下什么是存款保险。

存款保险又称存款保障,是指国家通过立法的形式,设立专门的存款保险基金,明确当个别金融机构经营出现问题时,依照规定对存款人进行及时偿付,保障存款人权益。

根据存款保险条例,存款保险覆盖所有吸收存款的银行业金融机构,包括在我国境内依法设立的、具有法人资格的商业银行、农村合作银行、农村信用合作社等吸收存款的银行业金融机构。

险的金融机构名单,并定期更新。

被保险存款包括投保机构吸收的人民币存款和外币存款。但是,金融机构同业存款、投保机构的高级管理人员在本投保机构的存款以及存款保险基金管理机构的存款不予保险。

根据存款保险条例,存款保险实行限额偿付,最高偿付限额为人民币50万元。同一存款人在同一家投保机构所有被保险存款账户的存款本金和利息合并计算的金额在最高偿付限额以内的,实行全额偿付;超出最高偿付限额的部分,依法从投保机构清算财产中受偿。

(郑州银行安阳分行宣)

农安分行 守住风险底线 筑牢合规基石

本报讯 为打好打赢案防攻坚战,持续保持案防高压态势,农安分行在全行开展2020年案防和合规提升年活动,聚焦13大重点领域22项具体工作,启动“利剑”行动和“强基”行动...

扎实开展重点领域专项治理,持续推进“双基”建设。该行组织开展员工行为、信贷、信用卡等13大领域案件风险专项治理,围绕监管关注点、案件风险点、管理薄弱点、内控评价点开展评估排查,及时揭示风险隐患...

创新“两个机制”应用,案防工作效能稳步提升。一是以风险提示、两个约谈为抓手,着力创新案防成果指导机制。该行以检查管理、责任追究发现问题为导向,从业务领域、业务环节、业务流程入手,点面结合,剖析问题根源...

(程彩苹 侯瑞生)

中国人寿保险股份有限公司副总裁杨红: 赋能一线销售 运营服务发力险企转型

11月10日,中国人寿保险股份有限公司副总裁杨红出席第十五届21世纪亚洲金融年会,并发表主题演讲。杨红表示,通过30多年的保险工作经历,她深切地感受到,如果说产品销售是保险公司生存和发展的核心支撑,是高质量发展的基础...

“我们可以去试想,若没有后台运营的支持,保单如何去实现?服务如何去实现?客户如何去感受到他自己或家人所获得的保险价值。就这个程度而言,运营服务是保险公司的生命线。”她强调,“与此同时,运营服务不是一蹴而就,而是需要工匠精神,久久为功,润物细无声地工作,为客户、为企业、为股东创造价值。”

随着“服务+销售”的融合日益成为险企转型的重要方向,中国人寿提出重振国寿战略,其中“343”战略里面的三个转型,第一个转型就是从销售向“服务+销售”融合的转型。

在她看来,寿险服务变革背后,有着极强的客户驱动力。无论社会如何变,保险企业要持续经营,必须想清楚自己经营的是客户,因此客户的需求变化,将持续驱动企业服务模式变化。“我记得我刚到保险公司时,公司没有系统,没有电脑,全部是手工操作,那时公司很难去思考客户需求有哪些,但随着保险行业在过去38年的迅猛发展,我们再看客户的需求,总结起来可以归纳为三个字——易、意、义。”她介绍。

第一个“易”,有着三层含义,一是极简,二是快捷,三是即时,这需要服务与客户需求必须做到无缝衔接。

第二个“意”,就是客户需求必须被“理解”,需要精确,比如物流,需要知道快递员在哪里,如今保险业也一样,保险公司需要知道业务员在哪里,需要知道业务办到什么程度,到底什么时候走完理赔流程,什么时候给公司相关单子,还有就是准确。同时,还得有一定的前瞻性。

最后一个“义”,可以理解为信义。换言之,客户的保险权益能否被保障。

“我们若翻开这个字背后的客户需求变化就会发现,对美好生活的向往是人类共同的夙愿。党的十九大提出,要满足人民群众对美好生活的向往。我想这蕴藏很大的保险业务发展机会。比如技术进步大大促进需求显化,尤其是互联网技术让用户发出一个个对美好生活的需求。因此,谁能满足客户的众多潜在需求,谁就能成为经营客户的大赢家。”她指出。

围绕寿险服务变革的服务行动力,杨红认为概括起来是“一个中心,三个重点”。一个中心,就是以客户为中心,这也是整个服务行业的共同诉求,但如何做到以客户为中心,需要公司围绕客户需求变化,不断将服务做到更加精致,以贴近客户新的需求变化。也许以往被客户视为很新颖的服务,很快会变成一项基础性服务。

如何做好“以客户为中心”,杨红认为保险业需要做好三件事。一是核心服务一定要做精。保险公司的最核心服务就是理赔。一个理赔不好的公司,它一定是一个不太好的保险公司,因为它最关注能否拿到理赔款,理赔效率高不

高。中国人寿一直希望能将理赔打造成自己的品牌,能够让客户在想到理赔时,就想起中国人寿的卓越理赔效率,并将这种卓越理赔分享给家人。此外,保单服务还重在体验。其实,一个客户的体验与社会整体服务水平,与客户个性化需求密切相关。因此,不是公司认为好的服务体验,客户一定也会叫好。保险公司在打造卓越客户体验方面,不能老想着为客户做到哪些事,而是要建立一套机制,因此中国人寿专门设立了流程与运营管理部,专门负责客户体验。

二是场景化服务要做强。某种程度而言,场景是互联网企业带给寿险业的一项全新服务变化。中国人寿做了一项统计,2018年至2020年期间,公司在2019年的线上触点服务量占比同比提升37个百分点,2020年前三季度线上触点服务量占比又提升了一个百分点,这显示众多客户更喜欢线上服务,因此增加更多外部客户触点,不仅仅得借助自身APP与微信公众号,还要扩展到客户所在的任何地方。

此外,特色的生态化服务也会助推保险公司从服务客户向经营客户的思维转变。经营一个客户应该有三个阶段,一是连接客户,二是黏住客户,三是发展客户。所谓连接客户,是用互联网连接他;黏住客户,则是在大量的生态场景里服务客户。比如康养可以作为一个很重要的服务场景,与客户的生活需求融合。

三是智能化服务要做深。其实,当前智能化还面临一些挑战,具体表现在人工服务更加人性化,还有客户对人工智能的适应度以及技术的成熟度等。

智能化服务应该让机器更像人,而不是让我们员工去“学习”机器。所以在服务人性化方面,可能还有一些技术方面的壁垒,需要一段时间去发展。在业务前端,人工智能在短时期内未必能完全替代人工服务。要将智能化服务做深,还得先让中后台智能化服务发力,比如在提高效率、风险控制、降低成本、提高准确性方面应发挥越来越多的作用,比如中国人寿在业务实践里做了很多风险识别模型、调查模型、核查模型等,能更好地识别客户风险并提高服务效率。

在杨红看来,目前保险公司在智能化服务方面还有一些需要继续探索与提升的空间。一是数据与模型的积累优化,在理赔智能模型里,最重要的是基础数据,比如说三大目录,如果保险公司没有三大目录,就没有办法做直赔,没有办法做自动计算,没有办法做流程彻底自动化。此外,保险公司如何训练自己的模型,通过数据积累让它更加精确。这又涉及外部数据的合理应用以及内部数据的结构化,都会是很大的挑战。

“比如说医疗数据,个人信用数据的获取分析,不少保险公司都遇到很多壁垒,所以我们希望保险业能联合起来,突破这些壁垒,当这些壁垒得到突破,我们才能为广大客户提供更好、更精准的服务。”杨红指出。至于内部数据的数据结构化,比如理赔环节的很多单证自动化识别,也高度依赖IT OCR识别技术的进步等。

“当我们上述因素进行归纳,就会意识到保险服务要有一个核心理念,在这个时代就是六个字——简捷、品质、温暖。”她强调。

(中国人寿)

小小的彩票 大大的快乐

买彩票前,首先需要好运气和好心态,其次要有计划,最后要随心所欲,而不是随意跟风,合理地按照自己的经济承受能力、节奏去购彩。

很多人在购买彩票前,初心不过是图个一乐!我们都知道,彩票中奖是小概率事件,不中奖也很正常,买彩票就是个希望。但有些人就会落入中大奖的幻想当中,从而忘我,以至于不听不问,不见不顾。

国家发行彩票的目的是为了筹集公益金,奉行的“多人少买”的原则,把买彩票当做一件平常的事,当

做一件有益的娱乐活动,保持一种平和的心态,理性购彩、量力而行。买彩票就是享受那种希望和期待的快乐,当我们用平常心来看待,或许很快就能体会到买彩票的乐趣。

学会自己哄自己开心,是你我一生的事业。这个事业,从买一张福利彩票开始。

(市福彩中心)



福彩爱心伴我行