

为群众筑起“保险屏障”

——人保财险安阳市分公司打造暖心理赔服务模式

□本报记者 田丹丹 通讯员 徐兰凤

“真是又快又有人情味儿,人保的理赔服务没得说,一个字,棒!”5月31日,市民曹先生来到人保理赔服务大厅,办理完相关手续后感慨地说。

一直以来,中国人民财产保险股份有限公司安阳市分公司(以下简称人保财险安阳市分公司)的理赔队伍不断探索创新服务举措,升级服务体验,扩大服务覆盖面,以满足客户对保险理赔主动、及时、便捷、高效的全方位需求,用实际行动践行“做有温度的人民保险”庄严承诺。

2020年,人保财险安阳市分公司理赔/客户服务中心凭借优质的服务获赠各类锦旗30余面,诸多创新举措受到社会各界的广泛好评。

警保联动 升级服务体验

人保财险安阳市分公司始终为维护道路交通安全、服务经济社会发展不懈努力,2018年起,人保财险安阳市分公司与交警部门开展深度合作,在全省首创“警保联动”模式,在市公安局交警支队统一协调安排下,充分发挥保险业在交通事故快速处理、提升道路通行效率等方面的作用,在全市范围内形成了以人保主导的“快处快赔”新模式。“警保联动”模式运行以来,“警保联动人保骑行队”累计处理3万余起事故现场(含非人保案件),累计为群众就近办理车驾管业务2万笔,实现了涉车业务“一站式”办理。

线上处理 简化理赔流程

在疫情严峻的非常时期,人保财险安阳市分公司主动创新服务模式应对挑战,大力推广线上理赔,全市线上查勘率达到50%以上,为各方当事人免去往来奔波的麻烦,实现了“线上联动、全程留痕、省时省事、公平公正”的全新线上理赔模式,使客户足不出户就能完成理赔。截至目前,“家自车”线上全流程处理率已达到38.46%,进一步提升客户理赔体验感。

人伤调解 提升服务温度

为加快涉及人伤案件处理速度,人保财险安阳市分公司专门建立了人伤调解室,为客户和调解员提供相对隐蔽的调解环境,保证“一对一”调解工作顺利开展,同时针对行动不便人员专门开展上门调解等暖心服务。截至今年5月,该公司累计调解涉人伤案件1957起,其中涉人员死亡/伤残案件128起;人伤案件调解率提升至40%以上,大大缩短案件支付周期;年内人伤调解获锦旗11面,“温暖理赔”赢得了客户与伤者的高度认可。

人伤直赔 减轻客户负担

为有效破解事故发生后医疗费用支付这一难题,人保财险安阳市分公司在全省首推人伤直赔“入院登记、出院直赔”新模式,将安钢总医院、水冶骨科医院作为人保“人伤直赔”模式定点医院,在涉及人保客户的交通事故通过审核的前提下,均可申请人伤直赔服务,待伤者出院后,由公司根据客户承担的事故责任与医院直接统一结算费用。该模式可以有效避免事故双方之间可能存在的“扯皮”,减轻客户及事故受害人医疗费用垫付的压力,大大节约双方人力、物力、财力和时间成本支出,提



人保财险理赔中心人伤分部工作人员前往伤者家中,对伤残情况进行查勘(李娟 摄)

升保险事故处理效率。“现在在我公司的理赔队伍近90人,查勘车辆39台,查勘摩托车配备30台,接近于财险其他主体人员和硬件配备总和。”人保财险安阳市分公司相关负责人表示,理赔队伍将始终以速度和效率为使命,以过硬的专业技术和迎难而上、勇担责任的暖心服务,为安阳人民群众筑起一道更加专业高效的“保险屏障”。

中国人民银行内黄县支行 化解金融纠纷 维护金融秩序

本报讯(记者 许美美 通讯员 赵玉博)近日,记者来到内黄县金融纠纷调解室,恰逢内黄县某金融机构委托单位职工与信用卡用户邵某就信用卡纠纷进行现场调解。调解中,县法院立案庭副庭长与调解员充分听取被调解双方意见,以专业、通俗的语言向邵某介绍了信用卡违约带来的严重后果,在维护金融机构合法权益的同时妥善考虑邵某实际情况,为双方拟定了调解方案。

最终,双方同意后分别在调解笔录及协议书上签字、按手印。调解结束后,邵某满意地对记者说:“本来我是上法庭的,听说县里成立了调解中心,我就想着在这儿把事情解决了。经过

调解,实实在在地解决了我的困难,不仅节省了时间,还省下了不少诉讼费。”

5月初,记者从中国人民银行内黄县支行了解到,该行联合内黄县人民法院成立了内黄县金融消费纠纷调解中心,并组建调解员队伍,采取法院立案庭推荐及金融机构筛选申请相结合的方式开展金融消费纠纷调解工作,及时、妥善、多元化解金融消费矛盾纠纷,切实贯彻落实“我为群众办实事”实践活动精神。

调解员介绍,内黄县金融消费纠纷调解中心成立一个多月以来,成功调解了2起金融纠纷,均为诉前调解,为金融机构挽回了不良贷款、信用卡欠款共15.87万元。

交通银行安阳分行 普及金融知识 提升金融素养

本报讯 根据中国人民银行安阳中心支行和交通银行河南省分行要求,6月,交通银行安阳分行开展了“普及金融知识万里行”和“普及金融知识守住‘钱袋子’”活动。

交通银行安阳分行在网点门楣屏、滚动显示屏播放宣传标语,并在营业大厅悬挂宣传条幅,发放宣传折页1000余份,受众客户2000余人次,取得了良

好的社会效果。

本次活动重点关注青少年、老年人、农民、务工人员及残疾人等重点人群,根据其金融水平、知识需求和行为特点开展了差异化的金融知识普及活动,引导其合理选择与自身特点相适应的金融产品和服务,增强自身风险防范意识和责任意识,抑制盲目投资冲动和过度消费,远离非法金融活动。(交行宣)



为加强医保基金联合监管,严厉打击欺诈骗保行为,守好人民群众的“看病钱”“救命钱”,打响联合专项整治行动阻击战,近日,市医疗保障局、市公安局、市卫健委联合举行打击欺诈骗保专项整治行动推进会议。(本报记者 许美美 摄)

邮储银行安阳市分行 开展防范非法集资校园行活动

本报讯 6月15日,邮储银行安阳市分行走进安阳学院,面向大学生开展了以“学法用法护小家·防非处非靠大家”为主题的宣传活动。

该行在安阳学院校园广场内悬挂条幅、摆放展板、设置摊位,向在校大学生发放印有防范非法集资内容的宣传折页,引导广大在校大学生树立正确理财观念,增强自我征信保护、个人信息保护的意识,时刻警惕非法集资风险。

本次宣传活动邀请安阳反诈中心工作人员开展了专题授课,结合大学生缺乏社会经验和风险防范意识的特征,

讲解了非法校园贷、非法网络诈骗、非法集资等骗局的表现形式,帮助大学生树立思想防线。本次授课向大学生传递了正确的消费观、金钱观,培养了大学生理性消费、勤俭节约、拒绝攀比的正确意识,增强了学生抵制非法金融活动的自觉性。

此次宣传活动有效提高了大学生对非法集资的风险防范意识,增强了大学生对非法集资的防范意识和能力,营造了自觉远离、主动举报非法集资行为的良好氛围。

(霍文杰)

安阳体彩分中心 开发学习平台 强化责任理念

本报讯 为深入贯彻责任彩票发展理念,进一步推动我市责任彩票建设工作,今年年初以来,安阳体彩分中心创新学习平台学习方式,开发了“增知强彩”学习平台APP。

该平台以责任彩票理念、体彩游戏相关知识、体彩各玩法阶段性活动为主要内容,以全体体彩工作人员及实体店代销者为受众群体,通过利用手机APP线上学习这一方式,融入体育彩票元素,以竞赛答题的方式,形象生动地向广大代销者诠释了体彩的公益属性和责任彩票理念。

学习平台线上答题分为每日答题和每周答题两个板块,根据答题正确数量有相应积分计入。每日答题数量为5道题,每道题都会有相应的解析,帮助答题者深入理解、加深印象、获得

积分;每周答题为挑战答题,没有相应的解析,答错不得分,答题者完全依靠平时的知识储备、培训、销售经验等完成答题,答题后会有错题解析,帮助答题者进行学习更正。

此外,安阳体彩分中心还利用“增知强彩”学习平台配套开展了积分奖励活动,激励广大实体店代销者进行线上平台学习。

该平台既营造了浓厚的学习氛围,又强化了责任彩票理念,学习了责任彩票知识,促进了责任彩票建设与体彩在安阳地区的融合发展。

(体彩宣)



图说新闻

6月20日,中国工商银行安阳分行举办庆祝中国共产党成立100周年暨“两优一先”“双优”表彰会。

表彰会对2020年度优秀共产党员、优秀党务工作者、先进基层党组织、2020年度先进单位(集体)、先进个人进行了表彰,14家一级支行进行歌唱比赛,讴歌党的丰功伟绩。

图为活动现场。(贾万民 摄)



党建引领谱新篇 凝心聚力促发展

□ 聂喜旺

今年年初以来,面对当前复杂多变的疫情防控形势和严峻的经济金融环境,安阳商都农商银行始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引,把党组织优势转化为推动业务转型发展的动力优势,为安阳商都农商银行经营管理提供了坚强有力保障,开创了党建与业务同频共振、同向发展的良好局面。

聚焦机制管理,突出党委政治核心作用。安阳商都农商银行始终坚持正确政治方向,树牢“四个意识”,坚定“四个自信”,坚决做到“两个维护”,确保全体党员干部始终在政治立场、政治方向、政治原则、政治道路上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致。首先,坚持规范议事决策原则,充分发挥党组织在管战略、谋大局、议大事、把方向等方面的重要作用,确保决策权、经营管理权牢牢掌握在党组织手中;其次,从严选人用人。坚持好干部标准,注重以岗选人、依事择人,及时把那些敢干事、愿做事、能成事的干部选拔出来、使用起来,在高质量发展实践中甄选出

干部、在工作一线中考察干部、在群众口碑中检查干部,着力打造高素质专业化干部人才队伍;最后,严格发展党员。始终坚持“控制总量、优化结构、提高质量、发挥作用”的党员发

展总要求,新发展党员10名,为党组织注入新鲜血液。

聚焦思想建设,提高党员干部政治素养。为提升全体党员干部政治素养,安阳商都农商银行制订学习计划,不断将习近平新时代中国特色社会主义思想引向深处。今年年初以来,该行累计召开党委中心组理论学习3次,全面提升了党委班子的政治站位和政治自觉。创新学习形式,始终秉承党建规定动作不走样、自选动作有特色的原则,党史学习教育期间,该行先后组织开展了“学习强国”党史知识挑战赛、红色教育主题观影、专题读书班等活动,并走进革命遗址、党性教育基地开展一系列红色教育实践活动,进一步深化党员干部的党性修养,激发党建工作的强大动力,使党员干部更加爱党、爱国、爱农信。

聚焦支部建设,提升组织建设工作水平。党支部是党的执政之基、力量之源,是全党工作的战斗力的基础;在支部建设上,安阳商都农商银行着力建强支部班子,通过对支部进行考核,全面了解支部建设中存在的问题,及时纠弊治乱。今年前5个月,该行先后对4个支部进行了调整,通过选配优强基层党组织带头人,发挥班子成员能动性,全面增强班子凝聚力和战斗力,进一步夯实基层组织基础;抓好制度落实,全行各级党组织负责人切实扛起党建主体责任,将

党建与业务同部署、同落实、同考核、同问效,严格落实党建工作责任制,确保支部建设规范化、制度化;完善组织生活,严格落实党内政治生活,把“三会一课”抓在经常、融入日常工作。同时,创新活动方式,严肃活动纪律,保证组织生活不走形式、不走过程,让党的“熔炉”真正火热起来。

聚焦作风建设,推动全面从严治党向纵深发展。安阳商都农商银行党委持续加大对违反中央八项规定的“四风”问题的监督检查力度,重点查处发生在人事、财务、信贷、招投标采购等重点领域、关键环节的违规违纪案件,发现一起查处一起,全面铲除违规行为滋生的土壤;精准把握“四种形态”,及时抓早抓小,对党员干部问题及及时约谈、函询或诫勉谈话,将问题扼杀在萌芽状态。今年前5个月,该行累计处分人员11人次。其中,行政警告9人次、经济处罚2人次;加强警示教育,通过参观廉政教育基地、观看警示教育片等,教育广大干部员工坚守底线、不越红线,干净做人、勤勉干事,营造风清气正、干事创业的良好生态环境。

聚焦制度建设,凝聚党建工作整体合力。制度建设是全面从严治党的重要保证。安阳商都农商银行始终坚持以党章为根本遵循,本着于法周延、于事有效的原则,制定各项制

度办法,完善、修订已有的制度,健全党内制度体系,扎进制度的笼子。在制度建设中,安阳商都农商银行始终坚持民主集中制,坚持“集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定”的原则,广泛听取各方意见,完善民主决策、科学决策、依法决策的机制;进一步完善内控制度,规范业务流程、强化岗位约束,推行行务公开,保证权力在阳光下运行;强化制度执行。坚决维护制度的权威,坚持制度面前人人平等,坚决纠正有令不行、有禁不止的行为,使制度成为硬约束。

聚焦群团建设,充分发挥桥梁纽带作用。安阳商都农商银行建立健全工会组织,完善职工代表大会制度,坚持以员工为中心,不断丰富员工服务平台,完善基层“五小”建设,全力为员工办实事、做好事、解难事。党史学习教育期间,安阳商都农商银行组织开展了“我为群众办实事”实践活动,公开征集办实事意见和建议50余条,逐条明确责任部门,限期落实到位;同时,该行积极组织开展健康义诊、反诈宣传、送金融知识下乡、小微贷款送到家等活动,切实把为群众办实事解难题贯彻到日常工作中,形成在实践中学、在为民服务中学的长效机制,真正做到学有所思、学有所悟、学有所获。

(安阳农信办党组成员、安阳商都农商银行党委书记、董事长)