



## 贯彻底线思维意识

# 新华保险扎实推进各项风控工作

2020年是打好防范化解金融风险攻坚战收官之年。今年以来,新华保险贯彻防范化解重大风险的底线思维意

识,根据银保监会关于偿付能力风险管理和中投公司直管企业重点风险防控工作要求,扎实推进各项风控工作。

### 强化风控意识,持续健全风控合规体系

依托银保监会有关偿付能力风险管理能力的系列规定,新华保险已建立了涵盖组织架构、制度流程、风险偏好、管理工具四个方面的全面风险管理体系框架,覆盖公司面临的、市场、信用、保险、操作、流动性、声誉、战略七大类风险。通过组织架构和制度流程的设立,构建了董事会对风险管理负最终责任、管理层直接领导,以风险管理机构为依托,相关职能部门密切配合,覆盖所有业务单位的全面风险管理组织体系,并形成了责任明晰的风险管理三道防线。

2020年,该公司持续开展

风险管理制度的检阅与完善,更新六项大类风险管理制度;同时根据监管最新规定及时落实“外规内化”,完善消费者权益保护、中介渠道风险管理等方面的管理机制,保证公司各级风险管理要求的一致性和连续性。

该公司相关部门及各分支机构还通过合规培训与宣导、员工培训考试及警示教育等多种形式,持续强化合规与风险意识文化的培养,促进全系统风控意识的提高。

### 加强主动管理,防控重点领域风险

该公司结合发展战略和内外环境评估,及时更新《2020年风险偏好陈述书》,调整公司

各项风险偏好、风险容忍度和风险限额指标体系;同时突出完善风险偏好传导机制和超限处置机制并强化制度执行有效性,促进发挥风险偏好体系在公司经营运作中的作用。

该公司各部门在不断完善风险识别的基础上,加强主动性风险管理,开展事前风险评估;完善各类风险应急预案,开展流动性风险应急演练,不断提升应急管理能力。

各业务条线结合风险管控工作具体情况,上半年先后完成案件风险等多项专项风险排查,开展重点防护和敏感信息清理等专项风险治理工作。通过专项自查和治理工作识别潜在隐患,做好查漏补缺,并就防范与应对进一步明确工作要求。

### 完善内控执行,持续优化风险监测报告体系

该公司依据监管检查、内外部审计和自查发现,组织推进各类内控缺陷整改,并将整改完成率作为绩效考核内容,以此促进内控体系的不断完善和内控执行的有效性。

风险管理部落实《全面风险管理政策》规定和中投公司季度风险报告要求,加强与各风险责任部门的主动性沟通,获取各部门开展风险管控工作开展情况,丰富风险监测报告内容,不断提升风险报告的全面性和有效性,为管理层提供公司风险管控情况和风险水平的信息。

通讯员 张继磊

## 华夏保险理赔服务获客户称赞



本报讯(通讯员 李海建)10月19日,家住河南省兰考市坝头镇的朱先生家人将印有“意外无情,华夏有爱”的锦旗送到华夏保险菏泽市东明支公司,借此表达对华夏保险理赔服务的感激之情。

2020年3月10日,朱先生经朋友介绍,为自己购买了华夏保险守护神意外险。7月底,朱先生发生意外,到达医院后抢救无效,医生宣布朱先生死亡,随后,其家属向华夏保险客服进行报案。

接到朱先生家属报案后,华夏保险理赔工作人员第一时间联系客户,送去慰问的同时积极帮助客户收集理赔资料,并第一时间进行调查。经过公司理赔专员调查,总、分公司审核,8月初将理赔款10万元汇入朱先生家属的银行账户。朱先生的家属表示:“家人已经去世,但是在最困难的时候,感谢华夏保险送来理赔款,让我们重新鼓起生活的勇气,感谢公司!”

华夏保险菏泽中支秉承“为人民服务”的企业宗旨,践行“客户利益至上”的核心价值观,不惜赔、不拖赔,快速理赔,高效服务,提升客户理赔满意度,为更多的家庭送去保险关爱和保障。

## 中国人保寿险菏泽中支党委开展“党委书记讲党课”活动

本报讯(通讯员 程素芝)中国人保寿险菏泽中支党委十分重视党员的教育培训工作,从思想上进行引领和统一,保证了全体党员能够在日常业务发展中,很好地发挥全体党员的先锋带头作用。2020年10月16日,该公司党委开启了新

一轮的“党委书记讲党课”活动,市公司25名正式党员和12名入党积极分子参加了党课学习。

学习内容为10月10日习近平总书记于2020年秋季学期中央党校(国家行政学院)中青年干部培训班开班仪式

上的讲话,主题为“年轻干部要提高七种能力”,勉励年轻干部提高七种能力,勇于直面问题,想干事、能干事、干成事,不断解决问题、破解难题。

该公司党委书记牛伟修对全体党员逐项提出了具体要求,特别是强调了“钉钉子

精神”,在当前行业态势下,全体党员要充分发扬“钉钉子精神”,不喊口号、不做样子、实事求是、结果导向,全体党员特别是党员干部,要从自身做起,用党员的标准严格要求自己,做企业发展的中流砥柱。

## 中国人寿95519荣获“中国十佳呼叫中心”等五大奖项

本报讯(通讯员 李豪)日前,由中国电子商会呼叫中心与客户关系管理专业委员会主办的2020年度第十六届中国呼叫中心产业发展年会暨年度颁奖典礼在北京召开。来自银行、保险、证券、电商、运营商、航空等多个行业的121家机构、320名代表参会。

经过权威机构选拔和专家评审,中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿”)在98家申报单位中脱颖而出,荣获两项集体奖、三项个人奖,获奖数

量行业领先。其中,中国人寿95519客户联络中心荣获“2020年度十佳呼叫中心奖(1000席以上)”,中国人寿浙江省分公司客户联络中心荣获“2020年度十佳呼叫中心卓越团队奖”;中国人寿客户服务部副总经理王琴荣获“2020年度十佳行业贡献奖”,客户服务部副总经理韩英荣获“2020年度十佳卓越管理人奖”,江苏省分公司客户联络中心客服代表甘媛媛荣获“2020年度十佳客服代表”。同时,中国人寿客户服务部王琴、高晨晨受邀参

加CCOM标准制定专家团队。

近年来,中国人寿全力服务“六稳”“六保”大局,围绕“重振国寿”战略部署,中国人寿坚持“以客户为中心”,以“效率领先、科技驱动、价值跃升、体验一流”为运营目标,把握行业发展新机遇,加快推进数字化转型,不断完善产品研发与产品管理,稳步推进运营服务高质量发展,加快推动运营服务向线上化、智能化、生态化转型升级。

作为中国人寿重要的远程服务窗口,95519始终秉承“专

业、真诚、感动、超越”的服务理念,围绕“简捷、品质、温暖”服务品牌,以互联网、大数据、人工智能和云计算技术为依托,为客户提供多触点、多元化的一站式综合解决服务。疫情期间,中国人寿率先推出居家办公模式,实现联络服务不间断、不掉线,切实践行“7\*24”小时服务承诺。95519积极开展创新实践,搭建任务调度平台、智能中台、知识中台,构建知识图谱,形成多个分中心能力共享,整合资源、强化协同,服务效率得到大幅提升。客户服务

渠道实现从单一电话服务向多媒体服务延伸,服务形式从文本服务转向视频、图片等富媒体,丰富服务内容,满足客户多场景、碎片化服务需要。公司推出智能外呼、智能客服、线上化回访等一系列新服务,极大地方便了客户,优化了客户体验。

中国人寿表示,公司将持续加强客户服务工作,以客户为中心,深化运用科技创新成果,着力于打造简捷、品质、温暖的客户服务品牌,以更加快捷、高效、暖心的服务赢得客户满意口碑。