

中国人寿荣获“智慧抗疫特别奖”

本报讯(通讯员 卢立同)近日,由上海市普陀区人民政府指导,零点有数主办,中国科技咨询协会、中国软件协会大数据分会、上海大数据联盟及上海大数据应用创新中心共同承办的“中国数据智能应用峰会暨 2020 第十届数据智能应用典范‘金铃奖’颁奖盛典”成功举办。中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿”)斩获“智慧抗疫特别奖”。

据了解,本届“金铃奖”重磅推出的“智慧抗疫特别奖”,用于表彰在防控新冠病毒战役中,勇于担当、奋发有为,努力通过智能科技为国家抗疫及复工复产做出卓越贡献的政府机构和企业。

近年来,特别是疫情发生后,中国人寿加快客户服务模式变革,坚持以人为本,加强多触点连接客户,持续推进多机构数据互联,在做精核心服务、

做强场景化服务、做深智能服务上夯实内功,用智慧服务守护人民安康,助力经济社会高质量发展。

中国人寿及时响应疫情期间客户服务需求,加速创新线上服务内容,推动客户服务向线上化、智能化、生态化转型升级。大力推广“中国人寿寿险 APP”,迅速上线疫情专区、电子合同调阅、体检资料查询、线上投诉等多项服务,客户足不出户就可自助办理续期交费、借款还款、生存金领取、复效等 90% 保单服务。

“中国人寿理赔直付”实现出院与赔付无缝衔接,让数据多跑路、百姓少跑腿,覆盖 2 万多家医院,服务客户高达 670 万人次。创新推出“中国人寿空中客服”,将服务网点从“线下”搬到“线上”,打造保单服务“天空之城”,解决了复杂业务线上无法自助办理以及自主操

作困难的问题。

疫情期间,中国人寿保险股份有限公司开创“中国人寿居家坐席”模式,实现人工坐席居家远程接听客服热线,确保疫情期间 7×24 小时“不掉线”的联络服务。提供疫情专版 IVR 导航服务,前置热点,减少咨询疫情客户等待时长。及时充实智能知识库,支持 95519 一线人员及时、准确地为客户提供咨询、报案和预约等服务。

“智能化”柜面服务。中国人寿积极引导客户离柜自助办理保险业务。公司积极推广疫情期间“先 APP、再电话、后临柜”服务新模式。推广“中国人寿智能服务预约”服务,分流客户临柜时间,提前电话了解客户服务诉求,避免客户聚集。“中国人寿柜面智慧柜员机”功能快速迭代,通过将窗口服务项目迁移至设备端的方式,不

用排队、不用见面,“刷一刷”“点一点”就可快速办理完成,客户体验与服务安全得到双提升,稳定和保障了公司疫情期的持续经营。

中国人寿心系客户,于疫情期间推出了系列线上客户关怀活动,借助大数据分析,精准把握客户诉求,提供精准关怀服务。公司邀请知名专家、健身教练,持续推出“百日经脉健身”“疫情防护,您真的会吗”“居家运动有妙招”等线上公益直播,让客户宅家享受运动的乐趣,强健体魄,提高免疫力。

坚持“以客户为中心”的理念,中国人寿勇于创新突破,持续推动保险服务的数字化转型,搭建互通、互联、互动、互成的精准化、差异化、趣味化“大服务”体系,满足客户保险保障需求,以“简捷、品质、温暖”的服务提升客户体验,赢得客户信赖。

交强险成绩单出炉：机动车交强险整体投保率为 80.0%

本报讯(通讯员 钟经纪)2020 年 12 月 25 日,中国银保监会官网和中国保险行业协会均披露了 2019 年交强险成绩单。

数据显示,2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日,交强险保费收入 2187 亿元,同比增长 7.52%;赔付金额为 1436 亿元,同比增长 3.76%。此外,2019 年投保交强险的机动车(包括汽车、摩托车、拖拉机)共计 2.78 亿辆,同比增长 9.0%。机动车交强险整体投保率为 80.0%,较 2018 年提高 2.0 个百分点。其中,汽车交强险投保率达到 95.0%。各项经营费用为 640 亿元(含救助基金 28 亿元),承保盈利 82 亿元,投资收益 71 亿元,经营盈利 153 亿元。

交强险是由保险公司对被保险机动车发生道路交通事故造成受害人(不包括本车人员和被保险人)的人身伤亡、财产损失,在责任限额内予以赔偿的强制性责任保险,是由国家法律规定实行强制保险制度的险种。

华泰财险南通中支虚列活动经费被罚 35 万元

本报讯(通讯员 钟经纪)2020 年 12 月 23 日,中国银保监会南通监管分局发布行政处罚决定书,涉及华泰财产保险有限公司南通中心支公司,以及当事人华泰财险南通中支总经理俞小飞,合计罚款 35 万元。

经查,华泰财险南通中支存在以下违法违规行为:

一、虚列社区活动经费,华泰财险南通中支下辖 38 家 EA 门店,各门店向华泰财险南通中支申请报销社区活动经费时未提供所购活动物品发票,华泰财险南通中支未对品牌宣传和业务宣传等社区活动开展情况进行跟踪管理。该经费实际未发生,该费

用实际用于各 EA 门店的业务拓展。2017 年 4 月 14 日至今,俞小飞任华泰财险南通中支负责人,参与了上述虚列社区活动经费行为的实施,并在该过程中起主要作用,应负管理责任。

二、未按规定进行执业管理:华泰财险南通中支未向公司保险销售人员和 EA 门店主

发放保险销售人员执业证书。

上述虚列社区活动经费行为,监管决定对华泰财险南通中支予以罚款人民币 30 万元,对当事人俞小飞予以警告并处罚款人民币 4 万元;上述未按规定进行执业管理行为,监管决定对华泰财险南通中支予以警告并处罚款人民币 1 万元的行政处罚。

○ 保险课堂

关于存款保险,您应该了解这些

存款保险是各国普遍实施的一项金融业基础性制度安排。世界上已经有 140 多个国家和地区建立了存款保险制度,在保护存款人权益、防范化解金融风险、维护金融稳定中发挥了重要作用。

我国自 2015 年 5 月 1 日开始施行《存款保险条例》。该条例规定,“在中华人民共和国境内设立的商业银行、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(以下统称投保机构),应当依照本条例的规定投保存款保险。投保机构在中华人民共

和国境外设立的分支机构,以及外国银行在中华人民共和国境内设立的分支机构不适用前款规定。但是,中华人民共和国与其他国家或者地区之间对存款保险制度另有安排的除外”。

这意味着,存款保险具有强制性,在国内注册设立的所有银行(包括农合行、村镇银行、外商独资银行、中外合资银行)以及农信社都必须参加存款保险。目前,全国受存款保险保障的金融机构共 4025 家。

存款保险都能保障哪些存款,保障限额为多少呢?

存款保险保障个人、企业及其他单位的存款,人民币存款和外币存款皆保,本金和利息皆保。

需要注意的是,银行理财产品不是存款,不属于存款保险保障范围。银行高级管理人员在本机构的存款、金融机构同业存款也不在存款保险保障范围之内。

根据《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。存款人在同一家银行的存款本金和利息合计在 50 万元以内,则可以享受到存款保险的全额保障。

注意,这并不意味着 50 万元以上的存款就没有保障了。人民银行方面强调,存款保险能够为全部投保机构 99% 以上的存款人提供全额保护。

人民银行方面表示,从已建立存款保险制度的国家和地区的经验看,多数情况下是先使用存款保险基金支持其他合格的投保机构对出现问题的投保机构进行“接盘”,收购或者承接其业务、资产、负债,使存款人的存款转移到其他合格的投保机构,继续得到全面保障。

确实无法由其他投保机构收购、承接的,才按照最高偿付限额直接偿付被保险存款。此外,超过最高偿付限额的存款,可以依法从投保机构清算财产中按照比例受偿。

在中国,也有先例可循。2019 年 5 月,包商银行被接管。有关部门采用存款保险基金和央行出资,进行收购承接,对包商银行的各类债权人给予充分的保障。对个人客户和 5000 万元及以下的对公和同业机构客户的本息给予了 100% 全额保障。

通讯员 何宝轩

