

当好中国特色金融文化的传播者、守护者

安徽银行保险业中国特色金融文化“专家讲” 阜阳开讲

本报讯(谢婧雯 许冰) 为营造培育和弘扬中国特色金融文化良好氛围,在安徽金融监管局指导下,安徽省保险行业协会、安徽省银行业协会联合各市协会,在全省范围内开展安徽银行保险业中国特色金融文化“专家讲”活动。

7月18日上午,在阜阳金融监管分局指导下,阜阳市银行业协会、阜阳市保险行业协会联合举办阜阳市金融业中国特色金融文化“专家讲”活动。活动由阜阳金融监管分局党委委员、副局长王超主持。辖内各监管支局筹备组组长,全市78家银行保险机构班子成员及风险合规管理部门负责人200余人参加了宣讲活动。

阜阳金融监管分局党委书记、局长王毅同志首先作了“当好中国特色金融文化的传播者、守护者”的专题讲座。王毅结

合阜阳金融业实际,深刻阐述了中国特色金融文化提出的背景、“五不”的严重危害以及准确把握培育和弘扬中国特色金融文化内在要求等内容。

活动特邀中共淮南市委党校周卫东教授作“积极培育中国特色金融文化”辅导报告;来自安徽保险业中国特色金融文化宣讲团的陈琰和刘儒璇结合自身实际工作,分别以“守住诚信生命线、当好中国特色金融文化践行者”“稳健审慎,不急功近利”为题,宣讲了中国特色金融文化实践经验及心得体会,帮助阜阳市银行保险业全面领会中国特色金融文化的深刻内涵,进一步提升各机构对中国特色金融文化本质的认识,以坚实文化力量助推阜阳银行保险业行稳致远。

■中国特色金融文化“高管谈”

筑牢金融高质量发展的诚信之基

编者按

怎样走好中国特色金融文化发展之路?安徽商报《保险周刊》围绕安徽中国特色金融文化建设,邀约各金融保险主体大咖就金融文化建设问题举行“高管谈”。

1月16日,习近平总书记在省部级主要领导干部推动金融高质量发展专题研讨班开班式上指出:“推动金融高质量发展、建设金融强国,要坚持法治和德治相结合,积极培育中国特色金融文化,做到:诚实守信,不逾越底线;以义取利,不唯利是图;稳健审慎,不急功近利;守正创新,不脱实向虚;依法合规,不胡作非为。”这是继2023年中央金融工作会议提出“要在金融系统大力弘扬中华优秀传统文化”之后,习近平总书记就中国特色金融文化又一次作出的明确指示。

一、提高政治站位,充分认识培育中国特色金融文化的重大理论基础和实践意义

文化是一个国家、一个民族的灵魂,文化兴国运兴,文化强民族强。习近平总书记在文化传承发展座谈会上强调,“在五千多年中华文明深厚基础上开辟和发展中国特色社会主义,把马克思主义基本原理同中国具体实际、同中华优秀传统文化相结合是必由之路。这是我们在探索中国特色社会主义道路中得出的规律性的认识,是我们取得成功的最大法宝”。马克思主义基本原理同中华优秀传统文化相结合,即“第二个结合”,是又一次的思想解放,使我们能够在更广阔的文化空间中,充分运用中华优秀传统文化的宝贵资源,探索面向未来的理论和制度创新,也为新时代中国特色的金融文化建设提供了根本遵循。

推进金融高质量发展、加快建设金融强国,必须充分运用中华优秀传统文化的宝贵资源,有效推动其在金融领域的创造性转化、创新性发展,充分汲取中华优秀传统文化中蕴含的“一诺千金”“兼善天下”“利济苍生”等丰富的思想道德精髓,积极培育中国特色金融文化,守好中国特色现代金融体系的根和魂。

二、把握核心要义,深刻领会“诚实守信,不逾越底线”是寿险业高质量发展的内在要求和重要支撑

习近平总书记提出的“中国特色金融文化”,为金融行业广大干部职工履职尽责提供了明确的价值遵循和行为准则。“五要五不”深刻阐明了中国特色金融文化的核心要义,应让“五要五不”真正成为金融系统的工作导向、行动标尺,成为金融从业人员日用而不觉的行为习惯和自觉遵循。其中,“诚实守信,不逾越底线”居于首位,也是寿险公司安身立命、不断推进发展的生命线。只有弘扬诚实守信的道德观念,才能夯实寿险业高质量发展的信用根基。在寿险合同关系中,对当事人诚信的要求比一般民事活动更严格,要求当事人具有“最大诚信”,保险合同是“最大诚信合同”。当事人要真诚地向对方充分而准确地告知有关保险的所有重要事实,不允许存在任何虚假、欺骗、隐瞒行为。而且不仅在保险合同订立时要遵守此项原则,在整个合同有效期间和履行合同过程中也都要要求当事人具有“最大诚信”。坚守诚信原则,对寿险公司的高质量发展有着重要意义。坚持“诚实守信”。中国人寿安徽省分公司进一步树牢以人民为中心的价值取向,将消费者权益保护放到更加突出、更加重要的位置,建立健全覆盖全业务流程的消保工作机制。持续开展客户投诉综合治理相关工作,制定印发相关工作方案和奖

惩方案,2023年公司受理全量投诉同比下降16.91%。做好监管12378一键呼转工作承接,确保12378引导投诉顺利解决;对涉诉有责销售人员进行问责,累计问责622人。组织开展“寻找保险生存金领取人”“睡眠保单”清理专项活动,切实维护保险消费者合法权益。开展免息复效活动,以实际行动解决客户困难,2023年服务免息复效保单2.79万件。

确保“不逾越底线”。中国人寿安徽省分公司持续推进合规文化建设,开展全省系统员工合规知识测试,持续追踪每周“合规10分钟”,2023年编制下发合规课件18期,宣导1.44万场次;落实职场风控“四个一”工作,对全省662个职场开展3.78万次巡查。

三、坚持实干担当,持续探索培育弘扬中国特色金融文化的有效路径

一是坚持党对金融文化建设的全面领导。党的领导是坚持中国特色金融发展之路最本质的特征和建设金融强国最根本的政治优势。培育中国特色金融文化必须坚持和加强党的全面领导,切实把党的领导的政治优势、制度优势转化为加强文化建设的实际成效。中国人寿安徽省分公司将充分发挥党建工作领导小组的职能,持续强化党的建设,深入学习贯彻习近平经济思想,特别是习近平总书记关于金融工作的重要论述精神,把培育中国特色金融文化放在推动金融高质量发展、建设金融强国以及助力美好安徽建设的大局中认识和把握,牢牢把准文化建设正确方向。

二是将正确政绩观贯彻于金融高质量发展全过程。积极培育中国特色金融文化,是有效防范化解金融风险、提升金融软实力的必然要求。中国人寿安徽省分公司秉持“成己为人、成人达己”的核心理念,争做爱国敬业、守法经营、创业创新、回报社会的典范。公司将在坚持契约精神、恪守市场规则和职业操守方面作好表率,持续推进销售人员诚信文化建设。注重树立树牢正确的经营观、业绩观和风险观,充分发挥先进典型的示范引领作用和反面典型的警示教育作用,引导全省系统广大干部员工在知敬畏、存戒惧、守底线的基础上,学有标杆、追有榜样,打造忠诚干净担当的金融干部人才队伍。

三是持续升级防控手段守好合规经营底线。中国人寿安徽省分公司高度重视数据安全,严格做好重要数据和个人信息保护,保障客户合法权益。进一步优化风险治理“工具箱”,切实提升三道防线的独立性、协同性和有效性。补齐制度短板,强化风险分级分类管控,推进风险治理“精准拆弹”。依托科技力量,加强对巨量数据的分析和应用,提升风险识别有效性与模型精度,着重建立全域互联、直通基层、垂直监控的监测预警体系,将风险消除在萌芽状态。用好审计监督,严管金融资源和权力运行的重点环节、重点领域、重点人员,坚决抵制各种“围猎”“诱惑”。

中国人寿安徽省分公司将更加紧密团结在以习近平同志为核心的党中央周围,锚定建设金融强国目标,以更高标准、更大力度、更实举措,扎实推进公司高质量发展,为奋力开拓中国特色金融发展之路作出新的更大贡献。

中国人寿安徽省分公司党委书记、总经理 李明珠

专业与真诚赢得感动——安徽保险业“寻找保险生存金领取人”暨“睡眠保单”清理活动侧记(三)

自2023年10月国家金融监督管理总局组织开展人身保险“睡眠保单”清理专项工作以来,安徽保险业以“寻找保险生存金领取人”活动为抓手,积极推动“睡眠保单”清理工作,各人身保险公司群策群力、多措并举寻找保单权益相关人,采取了短信通知、官方微信和APP推送、营业场所宣传、电话通知、信函投递、面访等多种方式,提醒消费者关注保单状态,领取相关权益。在此过程中,涌现出许多优秀事迹,展现了广大保险人高度的责任心、耐心和专业精神,他们用实际行动维护了保险消费者的合法权益,提升了保险行业的社会形象。

程赛勤:敏锐是她的利刃 坚持是她的底色

她在梳理保单的过程中,敏锐地发现线索;在遇到困难时,发挥坚持不懈的斗志;她用实际行动展现了保险人的责任和专业,她就是太保寿险合肥中支店长程赛勤。

自“寻找保险生存金领取人”活动开展以来,程赛勤就展现出强烈的事业心和高度的责任感。在一次保单梳理过程中,她敏锐地发现待处理保单中“中科院合肥分院”这一线索。而“中科院合肥分院”恰好是其公公退休单位,于是她连夜联系其公公,请他协助联系院办主任,共同寻找这些沉睡的生存金领取人。

经过坚持不懈的努力,程赛勤和她的团队成功联系上28名客户。他们有瘫痪在床,有在外地也有离世的,面对这些复杂的情况,程赛勤不退反进,根据客户具体情况制定差异化服务方案,确保客户权益得到最大程度保障。其中,一位李姓客户因疾病瘫痪在床,无法前来办理手续,家人也因怕打扰其休息不愿公司上门办理。得知情况后,程赛勤耐心与客户家人进行沟通,最终赢得他们信任与理解。在工作人员前往医院协助李先生办理领取手续后,李先生紧紧握住工作人员的手,感激之情溢于言表。

孟威:顶烈日 迎酷暑 服务每一个客户

利安人寿淮南中支银保渠道经理孟威,自活动开展以来,积极投身“寻找保险生存金领取人”活动和“睡眠保单”专项清理工作,获得许多客户赞许。但由于购买时间跨度较长,几十份保单一直未能联系到客户,为避免客户保单权益受到损失,孟威始终没有放弃。

正在夏季三伏天,孟威在得知一位家住凤台县失效保单客户信息时,虽然没有详细地址,但他依旧坚持顶烈日、迎着酷暑,驱车几十公里去实地看一看。好在功夫不负有心人,几经转辗打听,终于打听到客户的住处。了解到客户因忘记缴费导致保单失效,便耐心地向客户解释保单权益和相关政策,最终在孟威的协助下客户通过手机顺利办理了退保业务,客户及其家属对孟威的周到服务表达了由衷感谢。

李慧:出发 再出发 暖心服务送到家

李慧是平安人寿芜湖中支的一名保险代理人,面对因年代久远、客户联系信息变动,寻找客户困难重重的局面,李慧并未退缩,决定按客户留存地址寻访客户。

寻访中,李慧发现原留存地址已拆迁,几番询问,才得知客户目前地址。于是她再次踏上寻找客户的路程。到达客户家时已是傍晚,李慧表明来意后,家里的女主人表示自己是客户的儿媳,对于婆婆购买保险一事并不知情,而且婆婆年事已高,行动不便,已送县养老院休养,无法亲临公司办理业务或使用手机办理。得知情况后,李慧立马联系柜面工作人员,决定亲自上养老院协助客户办理。

在李慧和客户约定好前去养老院的时间后,工作人员驱车一个多小时到达客户所在的养老院。躺在床上的老人家得知工作人员几经辗转来到养老院为其办理领取生存金业务时,表示十分感动。

以上只是广大保险人积极推动“寻找保险生存金领取人”活动和“睡眠保单”专项清理工作、认真维护保险消费者权益的缩影。下一步,安徽保险业将继续落实落细总局“为民办实事”工作要求,以“四新”工程为引领,不断提升保险消费者的获得感和满意度。

