

# 《反保险欺诈工作办法》8月1日正式施行

为防范和化解保险欺诈风险,提升保险行业全面风险管理能力,保护保险活动当事人合法权益,维护市场秩序,促进保险行业高质量发展,金融监管总局近日发布《反保险欺诈工作办法》(以下简称《办法》),自2024年8月1日起施行。

## 突出消费者权益保护

根据《办法》,保险欺诈是指利用保险合同谋取非法利益的行为,主要包括故意虚构保险标的,编造未曾发生的保险事故、编造虚假的事故原因或者夸大损失程度,以及故意造成保险事故骗取保险金的行为等。

《办法》强调,保险机构应将消费者权益保护作为反欺诈工作的出发点和落脚点,不断提升保险服务质效,引导保险中介机构、第三方外包服务商、消费者等依法合规、诚实守信参与保险活动,营造良好保险市场秩序,切实保护消费者合法权益。《办法》明确,保险机构应承担欺诈风险管理的主体责任,建立健全欺诈风险管理制度和机制,规范操作流程,完善信息系统,稳妥处置欺诈风险,加强行业协作,开展反欺诈交流培训、宣传教育,履行报告义务。

## 建立四位一体风险防火墙

据悉,金融监管总局就《办法》组织了多

轮征求意见,并面向社会公开征求了意见。相关各方均表示,制定《办法》是发挥各方力量,形成工作合力,防范打击保险欺诈违法犯罪的重要举措,非常及时也非常必要。

而安徽早在2017年,安徽省公安厅、原安徽保监局合作共建省级反保险欺诈工作机制——安徽保险业反欺诈工作中心,拉开了系统地开展反保险欺诈工作的序幕,安徽保险业反欺诈工作中心日常办事机构设在安徽保协反欺诈办公室,同时在全省16个地市设立反保险欺诈工作站,为日常办公提供了坚实的组织保障和后勤支持。这样,依托政府,聚力行业,“政府主导、执法联动、公司

为主、行业协作”四位一体的风险防火墙建立起来。

2023年,安徽省保险行业协会(以下简称“安徽保协”)在国家金融监督管理总局安徽监管局的指导下,开展反保险欺诈专项工作,经安徽保协参与研判挖掘共44起案件线索,涉及案件量2294笔,涉案金额3926.22万元,公安部门已立案20起,抓获犯罪嫌疑人50余人,为行业挽损百余万元,立案数量是2022年的6.7倍,有效线索成案率达45.45%,这是安徽保险业深化反欺诈体制机制,加强多方联动,打击保险诈骗犯罪行为取得的成果。

## 安徽银行保险业中国特色金融文化“专家讲”合肥站开“课”

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25日,在巢湖金融监管分局指导下,合肥市保险行业协会、合肥市银行业协会联合举办的合肥市金融业中国特色金融文化“专家讲”活动圆满落幕。

巢湖金融监管分局党委书记、局长陆勇出席并作专题培训。陆勇结合典型案例分析与合肥市银行业保险业运行情况,就中国特色金融文化提出的背景、具体表现、“五不”的严重危害,围绕深入理解中国特色金融文化的时代意义、深刻把握中国特色金融文化的内涵要义、



巢湖金融监管分局党委书记、局长陆勇作专题宣讲

全面落实中国特色金融文化的实践要求为银行保险机构进行了一场生动的宣讲。

安徽农业大学金融系主任冯庆水副教授以及来自安徽保险业中国特色金融文化宣讲团的讲师邱雪宁、刘儒璇开展专题宣讲,深入

解读中国特色金融文化。冯庆水围绕中国特色金融文化深刻内涵、重要意义、实践要求等方面,引经据典、深入浅出,阐述现阶段金融业机构和从业人员应该如何培育和弘扬中国特色金融文化。邱雪宁、刘儒璇讲师分别选取“五要五不”中的“以义取利,不唯利是图”和“稳健审慎,不急功近利”为主题,分享中国特色金融文化的实践经验和心得体会。

国家金融监督管理总局巢湖监管分局主要负责人、各监管支局筹备组主要负责人,合肥市保险行业协会、合肥市银行业协会相关负责人,各银行保险机构主要负责人、风险合规管理部门主要负责人200余人参加此次宣讲活动。

常雪莹 谢婧雯

## 行业来风

### 百年快赔重疾客户获赠锦旗

本报讯(周洁)近日,年过半百的C女士来到百年人寿保险,向该公司赠送了一面“服务贴心 理赔迅速”的锦旗,表达对百年人寿快速理赔服务品质的认可。

2023年底已退休的C女士体检发现肺部结节,今年5月前往医院进一步检查治疗,不幸确诊肺部恶性肿瘤。治疗出院后,C女士想起自己2017年曾在百年人寿投保过一份20万元的重疾险,并附加了医疗保障,便立马拨打了百年人寿全国客服热线95542进行理赔报案。收到报案信息,理赔人员第一时间回电慰问并全程跟进,后帮助C女士申请了“直付速赔”,快速审核结案,赔付重大疾病及医疗保险金共计235138.91元。收到理赔款的C女士十分感动,C女士特地向百年人寿赠送了印有“服务贴心 理赔迅速”的锦旗。

### 中国太保发布 数字劳动力实验室最新成果

本报讯(赵孝蓉)近日,中国太保在世界人工智能大会(WAIC)上举办了一场聚焦“智造数字劳动力,打造新质生产力”的高端保险论坛,对外发布了一系列数字劳动力实验室最新成果,以及在关键业务领域实施的创新应用展示。

### 中国平安励志计划调研行启动

本报讯(张月)近日,中国平安联合中国青少年发展基金会成功举办“2024年中国平安励志计划”出征仪式。据了解,励志计划是中国平安与中国青少年发展基金会自2003年起联合主办,面向青年学子的一项长期教育公益项目,旨在鼓励高校大学生励志报国、发奋图强,积极开展各项社会专题研究,探索有利于我国经济高质量发展的新观念、新理论,为国家发展贡献青春力量。目前,励志计划已经连续开展了21年,累计奖励超6000名优秀学生,发放奖金2100余万元。

### 国联人寿年中理赔服务报告出炉

本报讯(苏明)近日,国联人寿作为无锡地方国有金融企业,也在第一时间发布了自己的年中“成绩单”。相关报告显示,国联人寿上半年赔付总件数31169件,同比增长21%;理赔金额9287.29万元,同比增长32%;小额案件赔付平均时效仅0.27天,理赔速度再提升。

## 中国特色金融文化“高管谈”

## 坚持守正创新,避免脱实向虚,积极培育弘扬中国特色金融文化

太保寿险安徽分公司党委书记、总经理郎旭昌

在当金融业的快速发展与变革中,如何培育和弘扬具有中国特色的金融文化,成为我们每一个金融从业者必须深入思考的问题。中国太保寿险安徽分公司作为我省保险业的重要组成部分,深感责任重大,也深知“五要五不”这一原则在推动公司高质量发展、服务实体经济中的重要意义。特别是“要守正创新,不脱实向虚”,对于中国太保寿险安徽分公司当下的转型发展具有重要的指导意义。中国太保寿险安徽分公司积极培育弘扬中国特色金融文化,在“要守正创新,不脱实向虚”方面取得一定成效。

### 一、统一全员思想,凝聚文化共识

为提升全省员工政治站位,强化思想认识,不断加深对中国特色社会主义金融本质的认识,中国太保寿险安徽分公司下发了《中国太平洋人寿保险股份有限公司安徽分公司关于培育和弘扬中国特色金融文化实施方案的通知》并第一时间汇编了包含习近平总书记近期关于金融工作重要讲话指示批示精神、中央相关会议精神、内控风险管理规定、经营管理负面清单、员工行为禁止清单等内容“清单式”学习目录。通过开展领导班子带头学、全体员工特色学、五大专题研讨学等形式多样的学习方式,统一全员思想,加强交流互动,形成文化共识。

“要守正创新,不脱实向虚”是中国特色金融文化“五要五不”中的核心要义之一。守正,意味着恪守正道、把握根本,是保险业的立身之本;创新,则意味着勇于探索、开辟新境,是保险业持续发展的不竭动力。两者相辅相成,共同构成了中国特色金融文化的精髓。然而,当前金融市场中,部分机构和个人追求短期利益,脱离实体经济,过度金融化、虚拟化,这不仅背离了金融服务的初衷,也给金融体系带来了巨大风险。在保险领域,守正体现为坚持保险服务实体经济的属性,不脱离实体经济的需求和发展方向;创新则体现在保险产品和服务的不断优化升级,以满足人民日益增长的美好生活需求。中国太保寿险安徽分公司坚持守正创新,为助力我省实体经济发展贡献力量。

### 二、坚持守正创新,融入实体经济

中国太保寿险安徽分公司始终将“要守正创新,不脱实向虚”作为企业文化的重要组成部分,通过文化引领,积极践行金融“五篇大文章”,推动科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融的发展,实现金融行业的高质量发展。

一是做优科技金融。中国太保寿险与科大讯飞举行战略签约仪式,共同签署“星火太平洋”战略合作协议,在智能技术和保险业务领域深度融合,合力为客户提供更为便捷、智能化的保险服务体验。在讯飞为太保提供先进的技术支持的同时,太保也将向讯飞提供优质的保险服务,为客户和社会创造更多价值。

二是做强绿色金融。安徽分公司建立了ESG绿色行政办公规范,并且积极开展社会公益行动,参与社区共建。在国家金融监督管理总局安徽监管局的指导和安徽省保险行业协会的组织下,于2023年6月16日进驻庐阳区亳州路街道柘皋湾社区常态化开展保险服务基层工作。在各项服务和活动中,安徽分公司投入大量人力物力,展现了公司勇于担当的社会责任感、认真负责的工作态度、专业扎实的工作作风,通过贴心细致的服务,逐渐融入民心、知晓民情,获得街道、社区和居民的一致肯定,一定程度上提高了社区居民的保险意识,树立了保险良好的社会形象。

三是做实普惠金融。积极开展安徽惠民保工程,专项推动组织召开“安徽惠民保”专项启动会议,成立专项业务推动组,指定团政委统筹协调,细化追踪,聚焦关键动作,紧盯落地执行。2023年线下推广惠民保参保人数2.48万人。积极为社会各阶层送上各类保险保障,2024年上半年赠送各类保险产品总保额39.9亿元。

四是做大养老金融。积极提供养老服务,支持养老产业发展。持续推动“太保家园”机构养老项目。全国已落地13城15园,其中大理、杭州、成都等8个社区已经开放运营。截至2024年上半年,安徽省内已经有80人在当年度获取资格函。全面推进“百岁居”养老服务及适老化服务项目。继合肥市试点成功之后,全省15家地市均已打开通道,不再设立服务区域限制,打造百岁居三位一体长者居家健康管理方案。提供安全管家、就医管家、照护管家服务,子女可以通过手机远程监测老人居家健康和居家环境危险,一旦发生异常及时给予报警。线上医疗部分以视频问诊为主,从日常健康咨询到慢病专病管理,给老人提供长期持续的健康服务。线下医疗部分解决老人就医困难问题,预约挂号、陪老人看病、预约住院等,更有一键预约国内外专家二诊、海外就医等特色服务。在日常照护方面提供专业的27项护理服务。解决老人住院没人陪、护理不专业、居家无照顾等难题。该项目借助职场活动开展宣

导,上半年拥有百岁居服务资格客户618位。

五是做好数字金融。进一步加大电子化投保、回访、保单等多个客户服务触点的电子化应用占比。提升“云柜面”视频交互效能,满足客户随时随地业务办理需求。

### 三、建立机制保障,确保执行到位

为了更好地落实“五要”,坚决做到“五不”,中国太保寿险安徽分公司建立了配套的机制保障,促进安徽分公司各项工作在中国特色金融文化的指引下行稳致远。

在落实“守正创新”方面,一是坚持服务实体经济,将服务实体经济作为公司各项工作开展的出发点和落脚点,确保金融资源有效投入实体经济领域,支持产业升级和创新发展;二是优化保险产品和服务,根据实体经济需求,不断创新保险产品和服务模式,对新市民、老龄群体提供针对性和有效性的配套服务。同时加强保险科技创新,提升服务效率和覆盖面;三是强化风险管理,建立健全风险管理体系,加强对金融风险的监测、预警和处置能力。在创新过程中,注重风险与收益的平衡,确保创新活动不偏离稳健经营轨道。

在避免“脱实向虚”方面,一是明确业务边界,清晰界定公司业务的范围和边界,避免涉足与实体经济无关或风险过高的领域。同时,积极开展客户身份识别工作,强化大额交易、可疑交易审核;二是落实监管要求,根据反洗钱工作要求,积极履行反洗钱义务,制定落实反洗钱年度工作计划,创新反洗钱宣传,创立反洗钱专刊,组织“5.15打击和防范经济犯罪宣传日”反洗钱徒步走活动,拓宽反洗钱培训渠道,丰富培训内容;三是提升行业自律,积极参与行业自律组织建设,推动行业内部形成守正创新的良好氛围。通过行业规范和标准制定,引导保险机构自觉遵守规则、防范风险。

“要守正创新,不脱实向虚”是中国特色金融文化的核心要义之一,也是推动公司高质量发展、服务实体经济的根本遵循。在未来的工作中,中国太保寿险安徽分公司将继续在监管部门的引导下,深化对中国特色金融文化的理解和认识,将其融入到企业文化建设和日常经营管理工作中,坚持回归本源、专注主业,为实体经济提供更加优质、高效的金融服务。通过文化引领和实践创新,不断提升公司的核心竞争力和社会影响力,为安徽省金融发展贡献更大的力量。



江淮小保保

安徽  
保险

安徽省保险行业协会  
安徽商报  
主办