

积极履行国企责任担当 为中原人民筑牢风险保障

中国人寿业务总监,河南省分公司党委书记、总经理朱海涛谈保险服务河南经济社会发展



“相知多年,值得托付。”迈入新时代,承载着中原父老信任的中国人寿河南省分公司,在保障社会民生、服务经济发展的大道上脚步铿锵、行稳致远。

数据显示,2019年,中国人寿河南省分公司全省系统总保费收入达308.4亿元,稳居河南寿险市场第1位;该公司总资产达1310.68亿元,同比增长11.93%;全年为受到各种灾害事故的企业和个人给付、赔款保险金额88.79亿元,累计保单借款105亿元;获2019年度“河南杰出品牌影响力保险公司”“河南金融业脱贫攻坚贡献奖”“河南优秀服务保险公司”等多个荣誉称号。

进入极不平凡的2020年,中国人寿河南省分公司如何克服疫情影响,向全省父老乡亲、广大客户展现新班子组建以来服务河南经济发展、保障社会民生的新作为、新担当?如何助力全省打赢打好脱贫攻坚收官之战?7月27日,中国人寿业务总监、河南省分公司党委书记、总经理朱海涛接受了本报专访。

□东方今报·猛犸新闻记者 刘继忠 通讯员 刘富安 薛东亮



以党的建设为统领,铸造干事创业“主心骨”

朱海涛介绍,党的十八大以来,中国人寿河南省分公司深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,增强“四个意识”,坚定“四个自信”,做到“两个维护”,以现有267个基层党组织、3487名党员为主阵地,全面落实从严治党、“一岗双责”要求,充分放大“聚是一团火、散是满天星”的先锋效应,铸起公司高质量发展“主心骨”。

——依托阵地建设,不断强化创新理论武装。打造“学习阵地”。公司出台《关于加强全省系统党委理论学习中心组学习阵地建设的指导意见》,加强党委理论学习中心组学习阵地建设。打造“思想阵地”。在全省系统开展弘扬大别山精神、红旗渠精神、焦裕禄精神,为扎实推进变革转型、重

振国寿提供坚强的思想保证。打造“宣传阵地”。新冠肺炎疫情防控期间,召开“向战‘疫’英雄致敬,为重振国寿加油”主题党日启动视频会议,号召各级党组织和全体党员发扬战“疫”精神,坚决夺取疫情防控与经营发展的“双胜利”。

——落实主体责任,持续推进从严管党治党。疫情发生后,中国人寿河南省分公司党委紧急下拨73万元专项党费支持系统疫情防控。为推动全面从严治党向基层延伸,省公司以党委书记上专题党课的形式,确保“三会一课”等党内政治生活制度落实到位。

——严格“一岗双责”,坚持党建统领经营管理。该公司制定了《“一岗双责”目标责任书》,坚持经营管理与基层党建“两手抓,两手硬”。

以保障民生为己任,撑起经济社会“减震器”

朱海涛介绍,面对突如其来的新冠肺炎疫情,该公司履职尽责、主动作为,为全面复工复产和群众正常生活保驾护航。

——讲政治,顾大局,倾尽全力保障“六保”“六稳”。为助力打赢疫情防控阻击战,公司加大政保合作,积极创新产品服务,主动对接防疫重点企业的保险保障需求,倾力服务“六保”“六稳”。疫情期间,向全省社会各界无偿捐赠了103万份涵盖新冠肺炎责任的“国寿康E无忧”保险,累计保额高达1.3万亿元。大力推广安心贷保险,最大限度为中小微企业获取融资提供征信服务。积极响应“稳就业”号召,3月13日,中国人寿启动春季校园招聘,累计提供1057个岗位。

——担使命,系群众,真情服务增进人民福祉。该公司始终把客户和群众的身体健康放在心上,充分依托互联网技术,创新疫情环境下的销售、工

作和客户服务方式,用保险服务为人民群众撑起防疫“保护伞”。

简化服务流程,优化理赔方式。4月16日,中国人寿开封分公司为被保险人徐先生简化流程办理了该公司首例新型冠状病毒肺炎出险客户理赔,受到了客户高度赞扬。

主动延长交费期,降低投保群众经济压力。对于在疫情期间处于交费期的保险合同,将交费宽限期60日,调整为疫情结束之日起30日等。

捐赠保险和物资,积极开展在线义诊。疫情发生后,河南国寿第一时间组织向湖北捐赠N95专用口罩2.6万个,体温监测仪400个,为全省140余家新冠肺炎救治定点医院6000余名医护人员、20万名基层医护人员捐赠了累计保额高达630亿元的特定保险,为我省抗疫一线捐款、捐物180万元。此外,还通过1.7万名公立医院专家为客户免费提供在线义诊。

以脱贫攻坚为聚焦,助力打好打赢收官战

朱海涛介绍,近年来,该公司积极发挥央企优势和保险效能,持续在党建扶贫、保险扶贫、金融扶贫、产业扶贫、教育扶贫等方面精准施策,为打赢脱贫攻坚战积极贡献力量。

——突出党建引领,凝聚扶贫大合力。近年来,该公司共向114个对口帮扶村派出驻点扶贫人员253人,精准识别建档立卡贫困人口20045人,已帮扶脱贫人数19154人,累计投入资金及物资1100多万元,为帮扶点引进社会扶贫资金4200多万元。

——发挥保险优势,织密脱贫兜

底网。自2017年3月以来,该公司着力打造“基本医疗+大病医疗+困难群众大病补充+意外伤害保险+医疗兜底保险”的“五位一体”保险兜底模式;2017年至2019年,为全省驻村第一书记累计提供2000亿元保险保障。

——创新金融服务,探索助力乡村振兴新路子。积极创新金融服务新模式,努力打造金融保险服务生态圈,探索助力乡村振兴新路子,助推脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接。该公司也被人民日报社人民论坛评为“全国精准扶贫十佳典型”。

以创新服务为追求,注入河南发展新活力

朱海涛说,近年来,河南国寿围绕“一年谱新篇、两年攀高峰、三年创一流”目标,坚持以科技为支撑,服务与销售并重,快速构建起“大服务、强科技、活技能、优体验”的卓越服务体系,推动公司转型发展战略落地,为澎湃发展中的河南不断注入新活力。

——政保业务擦亮招牌。公司秉持“零距离”“零等待”“零投诉”的服务标准,持续打造15分钟“保险服务圈”。

——服务转型卓有成效。目前,公司的线上线下服务布局已覆盖中国人寿寿险APP、官网、微信等9大渠道,关键作业产能位居全国系统前列。2019年,该公司理赔申请支付时效降至1.18天,同比下降0.78天。

——融合服务实现新突破。该公

司制订了卓越服务制度化建设实施方案,逐步建立并完善覆盖客户端和销售端的全链条服务体系。

——服务品质实现新提升。简化服务方面,无纸化投保、空中保全、移动理赔、智慧客服等非接触服务已经贯穿保单全生命周期。2020年以来,已有1700多名客户通过“重疾一日赔”获得赔款共计5600多万元。品质服务方面,95519客户联络中心通过智能外呼、客服机器人、智能语音导航等,各项服务指标均保持行业领先。温暖服务方面,大力推动以“数据跑”代替“客户跑”,不断升级7×24小时理赔、“空中客服”、居家坐席等功能,切实提升了客户的投保、理赔体验,受到客户的广泛好评。

再谱新篇

目前,中国人寿河南省分公司的150多个柜面服务网点已遍布全省所有县域,1500余名工作人员累计服务客户540余万人,累计提供保险保障5.2万亿元。这一连串数字背后,是客户长期的信任,更是公司的核心服务优势所在。

风雨七十载,芳华正青春。朱海涛表示,作为与共和国同龄的寿险龙头企业,中国人寿河南省分公司将以实际行动践行金融央企责任和担当,积极服务河南发展大局,用心守护人民美好生活,在“重振国寿”战略攻坚突破、结出硕果的奋斗征程中,埋头苦干、奋力争先,谱写新时代中原更加出彩的绚丽篇章。①

主笔:黄宁 冯海海 责编:刘继忠 美编:康永红 版式:朱永华 校对:刘天保