

弘扬诚信文化 筑牢消保防线

——人保财险甘肃省分公司积极开展“3·15”消费者权益日活动

人保财险甘肃省分公司作为国有骨干保险企业,始终牢记“人民保险,服务人民”的初心使命,坚持将消费者权益保护作为践行金融工作政治性、人民性的重要体现,作为推进公司高质量发展的有力支撑,作为深度参与甘肃金融体系建设的必要举措,不断满足经济社会发展和广大消费者日益增长的保险需求,充分发挥保险业经济“减震器”和社会“稳定器”功能作用。

一、持续强化经营政治导向,深入推进八项战略服务,主动服务地方经济社会高质量发展。

2023年,人保财险服务现代化产业体系建设,为全省战略性新兴产业提供风险保障63.28亿元;服务乡村振兴,持续推动政策性农业保险增品、提标、扩面,为农业、农村、农民提供风险保障436.74亿元、支付赔款11.74亿元,并加快推进高标准农田IDI保险项目落地;服务科技自立自强,加快布局“保险+服务+科技”新商业模式;服务增进民生福祉,大病保险为病患家庭提供报销补偿金额7.42亿元、受益患者49.47万人次,非大病保险业务服务2023万人次;服务绿色发展,向祁连山自然保护区投入“以防代赔”防火项目243.47万元;服务安全发展,为全省1147家企业提供安责险风险保障977亿元,连续5年独家中标农村公路灾毁保险,为45个县域提供政府救助类保险风险保障236.61亿元;服务区域协调发展,成功与陇南、平凉、白银、金昌、酒泉和嘉峪关等6家市政府签署战略合作协议,为区域经济社会发展更好发挥保险功能性作用;服务“一带一路”,巩固拓展省内重点“走出去”企业保险服务的广度和深度,全面对接全省“一带一路”重大项目库,近三年累计为运输行业提供货运风险保障6765亿元。

二、回归保险本源,夯实保险为民理念,用心用情解决人民群众急难愁盼问题。

2023年,全年缴纳各类税金8.18亿元,向社会提供风险保障11.4万亿;累计处理赔案件125.53万笔,支付赔款金额56.54亿元,日均赔付1549.04万元;积极应对“霜冻、干旱、冰雹”三大自然灾害,全面启动大灾理赔,支付大灾赔款3.86亿元,受益农户48.65万户(次);积极应对积石山6.2级地震突发事件,总省州县乡五级机构同步启动大灾理赔应急预案,率行业之先完成首笔政府救助保险大额赔款700万元,累计支付赔款1703.58万元;积极开展爱心捐赠活动,捐款金额49.50万元。2024年,公司将积极响应政府灾后恢复重建工作部署,切实把灾后恢复重建同推进乡村振兴、巩固拓展脱贫攻坚成果有机结合,精心做好各项风险保障工作,尽司所能帮助受灾群众解决实际金融需求,真正发挥保险功能性作用。



金融消保在身边 保障权益防风险

“3·15”金融消费者权益保护宣传教育活动

中国人民财产保险股份有限公司甘肃分公司

三、持之以恒构建“大消保”工作格局,筑牢“消保防线”,当好消费者权益的坚定捍卫者。

高度践行“以客户为中心”的经营理念,积极响应国家“十四五”规划提出的“改善消费者环境,强化消费者权益保护”精神,围绕金融消费者“财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权”等八大权益,多措并举提升消费者权益保护水平,重点在产品开发、信息披露、营销宣传、理赔服务、宣传教育、投诉治理等方面深入推动经营服务全流程融入消保要素、全员承担消保责任。2023年,95518专线全天候不间断服务130.96万通次,提供线上7×24小时在线服务;倾情打造“心服务 新服务”品牌,通过节假日开展有爱、有暖、有心意的客户节活动,累计设立“温暖驿站”500余座,线上线下多触点的服务水平持续提升;省市县三级机构累计开展金融消保宣传活动超30次,触达消费者20000人次。

四、强化工作部署,扎实开展2024年消费者权益保护工作,践行金融工作的政治性、人民性。

在国家金融监督管理总局甘肃监管局的统一部署下,人保财险省市县乡四级机构全面开展形式多样、内容丰富的“3·15”金融消费者权益保护宣传活动,深入推进诚信文化建设,共同营造和谐健康的金融消费环境,把“诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新、依法合规”的中国特色金融文化扎实落在实际行动中,以卓越的服务品质回馈客户的支持和信任。一是省市县三级机构领导

干部发挥带头作用,带头抓消保、讲消保,通过署名文章、访谈、视频等形式开展“高管讲消保”活动;二是从贴近人民群众需求的金融保险基础知识入手,制作发布系列原创教育宣传文案或短视频,进一步加大对金融消费者八项权利、金融保险惠民利民和金融消保服务政策的普及力度,提高广大消费者识别防范保险销售误导、不法行为侵害等意识和能力;三是严格执行金融产品、销售渠道、目标客户“三适当”要求,通过“以案说险”、案例分析、问题解读等方式,准确、客观地帮助消费者正确认识保险产品和服务,对消费者财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等基本权利进行推广普及,使消费者充分了解自身各项法定权利和责任,增强风险意识,树立理性消费观念;四是始终坚守诚信经营底线,积极参与构建中国特色金融文化,推动诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新、依法合规成为金融保险从业者的自觉遵循;五是组织开展诚信教育进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈,推进诚信文化扎根落地;积极与地方行业协会、社区街道等开展联合共建活动,共同营造和谐健康的金融保险消费环境;六是牢固树立金融为民、金融惠民、金融便民理念,有针对性组织开展面向老年人、残障人士、青少年、新市民等特殊重点人群的教育宣传和金融知识普及,开设“无障碍设施”和爱心服务岗位,提供贴心服务;七是畅通投诉渠道,搭建和完善纠纷化解平台,有效借助行业协会、交警队、法院等机构组建的调解委员会和调解中心,使每一件咨询和投诉都能得到妥善处理,及时化解保险矛盾纠纷,提高消费者保险生活的满意度。