

# 人民至上 保障安全

——人保财险十堰分公司消费者权益保护工作纪实

记者王雁博 通讯员方项



参观红色教育基地,重温入党誓词



爱心助农 橄榄油销售云签约



开展党建促群建“医”“保”心连心活动



人保财险用心服务

## “心服务” 让温暖如影随形

阳春三月,春和景明。车城大地沐浴在明媚的春光里,十堰人民迎来了又一个欣欣向荣的春天。春天总是令人欣喜,春日暖阳,和煦春风,甚至淅沥沥的春雨都惹人爱。

如临春日,如沐春风。人保财险十堰分公司始终是十堰消费者心目中的春日暖阳,以“心服务”让消费者如沐春风,以周到、便捷、高效、优质的理赔服务为消费者送去“及时雨”。

又是一年3·15,今年中消协将国际消费者权益日的主题确定为“守护安全畅通消费”,而这,正是人保财险十堰分公司多年来恪守的服务准则和追求的服务品质。

“人保财险,沟通贴心,服务暖心,理赔放心!”车主刘先生如此评价人保财险十堰分公司“心服务”。2020年国庆黄金周期间,刘先生驾车出行时在福银高速公路发生轻微追尾事故。从十堰东高速路口下高速后,因为第一次出险不知该如何处理,他只能焦急地求助人保心服务站。心服务站工作人员迅速了解案情,并为刘先生提供从报案到理赔的全方位指引。高效、暖心的人保服务让刘先生深为感动。

人保“心服务”,让服务更有温度,让理赔更加简单。人保财险十堰分公司自2017年起连续4年在国庆、春节等假期开展人保

“心服务”活动,为广大群众出行提供线上线下“心服务站”、爱车智能体检、警保联动、省心理赔旅途无忧等服务,同时提供应急药品、饮用水、食品等爱心物品,广受群众好评。今年,该公司还特别推出“暖医、暖警、暖企”活动,上门为医务工作者、交警和企业员工提供保险知识答疑、爱车智能体检等服务,以高效、暖心、标准化的理赔服务为人民群众假期顺心出行保驾护航。

“心服务”彰显的是人民至上的企业情怀,凸显的是保障安全的企业担当。“身为金融央企和保险龙头企业,我们要

持之以恒用优质服务温暖大众。”人保财险十堰分公司党委书记、总经理师大华的话同样暖心。春节期间,该公司在十堰东高速路口搭建线下心服务“温暖驿站”,为出行群众提供应急药品、防疫用品、饮用水、食品等爱心物品。同时开展“爱车智能体检”“警保联动”等服务,面向所有过往群众,提供现场保险咨询、协助报案、线路导航、宣传金融保险知识等服务,为广大客户提供更及时、优质的安全保障,温暖广大群众出行路。通过对内加强融合,对外加强合作,做“有温度的人民保险”。



“警保联动”打造暖心服务



开展防范非法集资宣传



保险服务进企业

## “守规矩” 维护消费者权益

让人民群众在服务中感受到温暖,就需要对服务者提出更高的要求。只有合规律己,才能切实优化服务,才能更充分地守护群众安全,维护消费者权益。

2020年,人保财险十堰分公司高度重视风险合规工作,提出合规与风险管理工作“五个把握”“六条底线”等纲领性规定,不断完善内部制度,强化合规意识,在助力公

司持续稳健经营的同时,切实维护广大消费者的权益。

没有规矩,不成方圆。在不遗余力开展自身合规建设的同时,公司还通过开展“防范非法集资宣传月”等活动,营造防范非法集资浓厚氛围,切实提高员工及客户防范非法集资的风险意识和识别能力,自觉远离和抵制非法集资。从源头上遏制非法集资高发

蔓延势头,坚决打好防范化解重大金融风险攻坚战。

压实责任,聚焦问题,向一切乱象说不。2020年,人保财险十堰分公司通过乱象整治“回头看”、重大违法违规“扫雷专项行动”等具体举措,树立“自查、自纠、自处”意识,筑牢合规经营第一道防线;做好对全体员工的宣传教育,营造整治乱象、合规经营协同

有序推进的良好氛围。

以合规为导向,以行动促落实,让“合规是生命线”“合规创造价值”的理念深入人心。公司针对各险种8大类风险进行排查,并督促整改,做好合规条线的合规管理工作;围绕重点区域、重点业务、重要节点、重点人员,自主提炼岗位主要风险点,加强过程化管控,筑牢风险管理防线;通过持续关注理赔“雷霆行动”,推进反保险欺诈管理工作……企业合规,人民信赖,“选人保,有保障”已经成为车城消费者的共识。

## “见行动” 助力高质量发展

守护安全,守护的不止是消费者的安全,更是消费环境的安全,更是经济社会高质量发展的安全。

行动最有力量。全省首单“保险+期货”创新性项目落地十堰;“警保联动”有条不紊开展,收效显著;科技赋能理赔提速,“微信自助理赔”“客户在线自助理赔”“视频查勘定损”等线上工具的运用,打破了“报案—等待现场查勘—理赔定损—自行携带发票报销”的传统模式束缚,取得了明显效果,增进了客户对保险理赔的认可度。快办快赔,维护广大保险消费者的合法权益。让服务有温度,让理赔更

简单。积极配合市公安交警开展“一带一盔”从“头”开始,戴头盔、保安全宣传活动,让出行更加安全。

行动传递文明。日前,公司党委书记、总经理师大华荣获“十堰市创建第六届全国文明城市先进个人”荣誉称号。长期以来,公司坚持业务发展和精神文明两手抓两手硬,以前所未有的力度推进精神文明建设,举全公司之力深化全国文明城市创建工作。仅2020年,公司投入到文明城市创建工作中的资金达十余万元;配合市政府在包联社区开展志愿服务活动23次,参与人数310人次,服务时长累

计2293.5小时;开展文明城市创建培训20余次;增设创建文明城市展板20块,印制创建全国文明城市宣传手册、应知应会知识千余份;组织和参与创建活动10余次。这些举措营造了创建文明城市的浓厚氛围。

行动助力发展。2020年,公司副总经理张跃峰一行冒雨前往郧西县湖北口回族乡坎子山村,深入村民家中,了解他们的收入情况、家庭主要困难等,与他们促膝交谈,嘘寒问暖。聊到坎子山村这几年发生的变化,村民们对党和政府、对人保财险的帮扶和支持表示感激。在我市打赢精

准脱贫攻坚战的进程中,人保财险十堰分公司积极发挥央企优势职能,大力开展“保险扶贫”“消费扶贫”。2020年初,湖北鑫粮源科技有限公司因疫情影响,上百吨橄榄油积压无法销售。人保财险十堰分公司迅速行动,促成人保财险集团公司与鑫粮源公司通过远程视频形式“云签约”100余吨橄榄油等农副产品购销协议,总价值2000余万元,成为近十年来我市消费扶贫领域最大的一笔订单,这充分展现了该公司在艰难时期“搭把手、拉一把”的央企担当。

用心守护春天,换来繁花满树。人保财险十堰分公司将一如既往,成为温暖广大消费者的春风,成为推动高质量发展的春雨,用更加优异的成绩向党的百年华诞献礼!