

济 宁 日 报 社

济宁市地方金融监管局

联合主办

农行济宁分行

开通“智慧校园”入学直通车



“帮学生办理入学手续，最头疼的就是收学费，前几年每次开学，我们都如临大敌，学生们蜂拥而至，就我们几个老师根本应付不过来，一天下来累得都撑不住。”济宁市第二中学负责财务的翟老师说道。

应对大批学生集中入学，一直是各院所

校面临的难题，尤其是在疫情防控的大背景下，学校一边要抓疫情防控，一边要组织学生复课复学，面临双层的压力，有些学校被迫推迟入学时间，甚至减少了招生规模。

农行济宁分行任城支行了解到济宁市

第二中学的实际困难后，组建了专业团队主动与校方接洽，积极提供农行解决方案，为学校量身定做了“智慧校园”场景一整套服务方案，上线了掌银缴费中心，用于解决学费的集中缴纳，又针对校内使用频次高、额度小的校园“一卡通”充值，推出“免写卡、实时到账”特色功能，不到1个月时间便完成了系统开发上线，有效满足了开学季学生缴费、充值的需求。

“了解到济宁市二中学生缴费的需求后，我们任城农行按照市行有关要求，组织相关业务部门第一时间进行了对接，在农行掌银上开辟了缴费入口，并印制了3000余份掌银注册指南和缴费流程单页，指导学生快速完成缴费，8月5日至9日仅仅用了几天时间就帮助2200余名学生完成了5200余笔的入学缴费，而且学生根本不需要到现场来，动动手指就可以解决。”济宁任城支行党委书记、行长高刚表示。

由于新冠疫情尚有不稳定性，为支持疫情防控和复学，最大限度减少学生集聚，农行济宁分行近期下发专门通知，要求辖属14家支行级单位严阵以待，组建专门服务团队，行长、分管行长亲自带队，利用周末时间，分批深入到各个学校上开门立借记卡和电子银行，为下一步学生秋季入学集中缴费做足准备工作。

据悉，近年来，农行济宁分行致力于深耕“智慧校园”场景建设，逐一排摸辖内中小幼线上缴费需求，为济宁地区广大中小幼学

校提供线上智慧服务，取得显著成效。截至7月末，该行已成功签约158户中小幼学校，先后上线嘉祥县第一中学、鱼台县第一中学、梁山县第一中等重点高中、济宁市第一中学、邹城市第一中学、曲阜市第一中学“智慧校园”项目上线工作也正在有序推进中，惠及中小學生人数累计超过6万人，交易笔数达82万笔，交易金额12729万元。2020年秋季开学季，该行又密集营销了25户中小幼学校，带动掌银活跃客户1.5万人。

据该行负责“智慧校园”业务推广的网络金融部总经理颜河介绍，农行济宁分行打造的“智慧校园”场景不仅仅是一种简单的闭环支付系统，满足学生学费收缴、餐费充值或其他生活支付需求，更是一整套科学管理系统。“等整个系统完全上线，家长和老师可以通过农行掌上银行实时了解学生在校的生活和学习轨迹，午餐几点吃的？吃了什么？晚上几点回到宿舍休息？这个月消费了多少钱？一目了然，同时学校的财务管理成本也大大降低，学生管理水平也将随之提升。”

农行济宁分行党委书记、行长李增义表示，未来农行济宁分行将一如既往地坚持“服务全局、融合创新”的工作原则，继续立足校园，打造更加贴心、更加便捷、更加优惠的智慧校园服务，让智慧支付挺进科教前沿，通过在更多校园落地金融科技惠民成果，为教育发展助力，提升农行“智慧校园”品牌效应。

张庆岭

工行济宁分行

成功上线公积金电子回单及账号校验项目

为配合我市住房公积金管理中心的无纸化建设推广，切实做好客户服务工作。近日，工行济宁分行成功投产济宁市住房公积金管理中心电子回单及账号校验项目，实现了该行与本地公积金中心回单的全流程电子化传输及客户账户的有效性校验工作。

据悉，该项目是全省首个公积金电子回单类项目，主要实现了两项功能，第一项功能是回单电子化。在项目上线之前，该行回单与对账单一般由专人进行打印并每日送至公积金中心，公积金中心专人进行核对与保管，以此作为财务记账的原始凭证。原模式占用业务人员很多工作时间，且由于公积金中心交易较大，造成大量纸张浪费，并有一定信息泄露风险。在项目上线后，所有回单均经过认证签名加密后专线传输，全流程无人工干预。做到了回单传输的简便、安全、高效、稳定。第二项功能为账号校验功能，项目上线之前，公积金中心无法校验客户提供的账号有效性，造成部分客户由于提供错了银行账号，导致公积金放款扣款失败，引起客户不满。该项目的上线，可以有效杜绝此类错误的发生，提高工作效率，更好的服务客户。

苏严

建行嘉祥支行

强化网点服务

提高客户满意度

为提升整体服务水平，提高客户满意度，建行嘉祥支行紧抓网点服务质量，不断加强服务管理，进一步提升网点服务竞争力。

加强服务培训，营造服务氛围。为建设良好的服务标准氛围，该支行利用晨会、夕会、周会等，组织全体员工扎实学习，不断巩固“7+7”服务流程，切实让客户能够体验到“来有迎声，问有答声，去有送声”的三声服务，每天由网点负责人带队，站立迎接第一批客户，在内部形成了执行服务标准的良好氛围。

严格督促服务制度落实。该支行自上而下，通过规范员工的服务行为，提高了员工的服务意识、管控能力以及综合素质。

强化自助设备使用，提高业务办理效率。为缩短客户办理业务的等候时间，加大客户使用自助设备的频率，他们组织大堂经理学习维护自助机具的方法，确保设备正常运行，满足客户需求，提升客户满意度。

王大广



8月26日，济宁市政府与省级金融机构战略合作集中签约暨重点融资项目推介会议召开，我市与28家省级金融机构达成战略合作协议，未来三年内向济宁新增3670亿元的融资支持。会上推介重点融资需求项目128个，融资需求680亿元。

记者 赵星灿 张晓科 摄

泗水农商银行

“民意5来听”党员在行动

今年以来，泗水农商银行紧紧围绕“转作风、察民情、听民意、解民忧、汇民智”的目标和要求，自5月份以来，由该行党委成员牵头，组织党员干部组成三支“民情书记”调查队，深入三个社区，扎实开展民情、民意调查走访活动。

深入学习方案，迅速开展行动。该行组建由党委班子带头的“民情书记”调查队，承担起3051户群众走访调查任务，每月5日、15日、25日深入到调查社区签到、入户走访、填写民情日记。通过与村委对接，掌握服务村基本信息，通过与村民面对面

交流，倾听村民心声，了解村民需求。

实施党建共建，做好结合文章。该行注重将“民意5来听”活动与党建共建相结合，辖内苗馆、柘沟、圣水峪三个支行党支部分别与民情调查社区签订党建共建协议，民情团队在每月三次、每次不少于150分钟的民情调查期间，积极与党建共建单位开展共建活动。

发挥党员先锋作用，切实解决实际问题。调查队所到之处，详细记录民意日记，及时反映解决问题。“民情书记”一队在调查时发现东平社区超市经营者资金不足，及时将情况信息

反馈。针对该村民的金融需求，民情书记及时向该村民讲解该行E贷灵活方便、随贷随还的优势，并及时为该村民办理了5万元的贷款。针对东平社区2500多人没有卫生室，居民看病不方便的实际问题，民情调查团队及时将有关情况向县委作了汇报，县委指导苗馆镇政府认真研究在东平社区设立卫生室的建议，目前设立卫生室的相关事宜正在积极实施过程中。通过开展“民意5来听”活动，不仅解决了村民的实际困难，而且宣传了党的精神和要求，还为村民普及了金融知识。

周卫海 张林

济宁市保险行业协会

依法调解化纠纷

以和为贵安民心

济宁市保险行业协会坚持“以创新为动力，以法律为保障”，在保险纠纷调解方面进行了积极有益的探索，以保险法律法规为根本，发挥传统道德文化作用，在“人民调解为人民、化解矛盾促和谐”的理念基础上，开创性融入儒家“礼之用和为贵”思想，创新“三有、三话、三步”调解机制，大幅提升了调解质效。

建人民调解组织

筑纠纷调解根基

市保险行业协会立足实际，以法律为支撑，建会立制，从思想上、制度上、内外环境上夯实运行基础。

依法建架构，提升公信力。经司法部门批准，协会于2019年6月成立了济宁市保险纠纷人民调解委员会。调委会成立后，调解公信力、能动力、纠纷化解力有了显著提升。同时，调解信息化技术的应用极大方便了双方当事人和调解员。调委会经推荐遴选，分专业聘请了28名人民调解员并建立保险纠纷调解员信息库，实现了专业人干专业事的预期目标。

依法化纠纷，提升专业水平。调委会结合保险业实际，强化了内控制度建设。制定

了一系列相关制度，对调委会的管理、调解人员资格的确认、调解程序等具体操作规程作出了明确规定，同时，建立纠纷调解人员定期学习制度。不断加强调解员对法律法规、调解政策的把握运用。

依法建机制，提升工作质效。协会与司法部门联合办公，积极开展诉调对接工作。2019年6月份，调委会被任城区人民法院选聘为首批特邀调解组织；8月被市中级人民法院选聘为首批特邀调解组织，并联合搭建了保险纠纷诉讼调解对接平台，18名调解员被法院聘为首批特邀调解员；2020年上半年，与高新区人民法院完成对接，并被其吸纳为特邀调解组织，承担部分涉保纠纷案件的送达工作。疫情期间，联合人民法院调解平台开通了线上视频化调解模式。借助先进的信息化手段做到特殊时期不接触，调解效率不退后，实现了让信息多走路，让群众少跑腿。

依法强管理，优化内外环境。协会以自律为抓手，强化行业管理，提升行业依法合规经营水平。他们以“行业规范建设年”、“行业规范建设深化年”活动为契机，规范行业经营行为，先后制定了多项关于规范财险、寿险业务经营的自律性文件，作为合规建设的主线工作推进；倡导、组织各保险机构签订《合规经营自律承诺书》，并对违背承

诺的公司约谈、跟踪、督促整改；加强对信访投诉的管理。出台《机构信访投诉考核办法》，通过积分考核制方式，对投诉量大、纠纷化解不及时、工作不重视的保险机构给予惩戒；建立社会监督员制度。调委会聘请首批12名来自社会各界的监督员，行使监督权力，提升消费工作的透明度。

创新“三三”调解制

化解纠纷效果好

济宁协会及调委会秉持“合法”在先，兼顾“合理、合情”的调解原则，通过“公平、公正、公开”的调解程序和“及时、省时、顺时”的调解方式，逐步创建了适合保险业的“三有、三话、三步”调解工作法。

法为先导，“三有”定基调。一要有感情，耐心向投诉人讲解相关法律法规，将法律知识、保险知识、风险防范知识前置式导入、“入脑入心”，倾听消费者心声，细心解答、真心劝导。二要有制度，完善纠纷调处规章，明确处置工作流程，做到“三看清”，既看清对象、看清问题、看清诉求。三要有结果，做到“有纠纷必处，有处必解”，发挥调委会综合优势，多方式解决投诉人问题，多措并举化解当事人矛盾纠纷。

法为内涵，“三话”化冲突。一是先讲定心话。定心话是安定情绪的话，是促进矛盾纠纷化解的切入点。二是多说肯定话。肯定与认同是矛盾调解的“催化剂”，也是缩短人与人之间的心理距离和融洽彼此关系最有效方法之一。三是善用圆场话。圆场话是避开矛盾冲突，恰到好处圆场话可以使僵局变缓和，化干戈为玉帛。

法为贯穿，“三步”促调解。第一步润物无声。以宣传教育打造解决争议的第一道阶梯，协会将宣讲法律法规植入纠纷争议处理的全过程，倡导儒家文化“和为贵”思想，运用汇编整理的典型事例、民俗纠纷化解案例进行正面引导，促进调解达成。第二步立信为基，以公为本。针对纠纷点要寻找适用的法律依据和规章依据，做到懂法、依法、讲法。第三步中庸之道出建议，以和为贵促达成。调解始终秉持公正、公平的原则，借鉴儒家文化中“礼之用和为贵”、“中庸之道”等思想劝导双方互相礼让，以和为贵。

2019年6月成立以来，调委会共受理纠纷调解申请377件，接待500余人次，涉及金额700余万元，调解成功312件，调解成功率为82.8%，协会获评“5A级”社团组织和“全市先进社团组织”荣誉称号。

杨德军 朱芮萱

太保保险济宁中支

快速理赔重疾险30余万元

7月20日，中国太保寿险济宁中心支公司接到了客户王女士的电话，称她的孩子6月22日在学校玩耍时不幸摔伤头部，造成颅脑损伤，创伤性脑出血，在市第一人民医院住院治疗。王女士有较强的保险意识，早在孩子出生不久后，便为孩子购买了《少儿超能宝两全保险3.0版》《少儿超能宝重大疾病保险3.0版》以及《快乐成长意外险伤害保障计划A款》。

接到报案后，太保寿险济宁中支理赔调查员第一时间通过远程电话连线了解相关情况，并指导客户通过太平洋保险官微上的太E赔上传身份信息、住院病例、诊断证明等材料申请重大疾病和医疗保险金，经总公司审批核实属于保险责任范围，当天给予结案处理，赔付重疾保险金30余万元，当日到账。

中国太保寿险推出的“太E赔”服务，充分利用手机和互联网，通过手机拍照传送资料，客户电子签名提交申请后，中国太保后台实时审核，在线即可查询实时理赔进展，打造自助化、智能化、无纸化的理赔服务体系，真正实现“光速”理赔。

孟维程

太平人寿

理赔意外身故客户200万

2016年11月，临沂某建筑公司的伊先生在太平人寿投保了太平百万驾乘年B款两全保险、太平附加百万驾乘年B款意外伤害保险(保额10万)，年缴保费2400元，缴费年期5年；2017年6月，伊先生又加保太平百万行无忧两全保险、太平附加百万行无忧意外伤害保险(保额10万)，年缴保费1670元，缴费年期10年。

2020年4月12日凌晨，伊先生从青岛回来的路上，一辆大货车因闯红灯，与伊先生驾驶的车相撞，事故导致伊先生抢救无效后死亡。

接到报案后，太平人寿临沂中心支公司的理赔工作人员第一时间展开事故核查工作，排除了免责事项，并协助客户家属准备理赔资料。经核查，伊先生的事故符合太平附加百万驾乘年B款意外伤害保险和太平附加百万行无忧意外伤害保险中被保险人驾驶或乘坐私家车意外身故按10倍保额赔付的条款，太平人寿临沂中心支公司于8月3日完成200万元赔付。

许峰

平安人寿

获评金贝奖“最佳寿险公司”

近日，由《21世纪经济报道》发起并主办的2020中国资产管理年会暨十三届中国资产管理“金贝奖”颁奖盛典在上海举行，平安人寿获评“2020最佳寿险公司”。

“金贝奖”评选活动涵盖银行、信托、保险、证券、基金等主流金融行业，逾200家金融机构入围参评。据中国平安2019年报显示，该公司寿险及健康险新业务价值达759.45亿元，较2018年上升5.1个百分点，业务营运利润达889.50亿元，同比增长24.7%，代理人渠道新业务价值682.09亿元，同比增长5.9%。

在客户服务方面，平安人寿陆续推出智慧客服、智能核保、闪赔等服务升级举措，实现保全业务办理、核保等流程智能化升级。2019年智慧客服全年服务5000万次，其中线上业务占比99%，办理时效最快1分钟；智能核保平台推出核保风控模型，风险拦截准确率达90.8%，2019年累计服务逾1800万保单用户，96%的投保客户实现免打扰快速承保，由人工审核时效件均3.8天下降到10分钟承保，为客户打造简单、便捷、友善、安心的服务体验。

崔培娜

新华保险发布2020年半年度业绩

总保费968.79亿元

8月25日，新华人寿保险股份有限公司公布2020年半年度报告。报告期内，新华保险实现总保费968.79亿元(未经审计)，同比增长30.9%，归属于母公司股东的净利润82.18亿元。内含价值2247.57亿元，较上年末增长9.6%。年化总投资收益率5.1%，同比提升0.4个百分点。报告期内，公司总资产达9393.51亿元，较上年末增加6.9%。核心偿付能力充足率271.79%，综合偿付能力充足率281.78%，保持充裕。

面对突如其来的疫情挑战，新华保险坚持疫情防控与业务发展双线作战：一方面，坚决落实党中央的各项部署，牢牢守住防疫底线；另一方面，积极推进“1+2+1”的发展战略，以寿险业务为主体，财富管理和康养产业为两翼，科技赋能为支撑。上半年，公司长短险业务齐头并进，坚定推进“资产负债双轮驱动，规模价值全面发展”的发展模式，齐心协力、多措并举，推动业务实现逆势增长。

王锐

商业车险综合示范条款

修订版发布

为适应车险综合改革要求，中国保险行业协会对《商业车险综合示范条款(2014版)》进行了修订，并于日前发布修订版的商业车险综合示范条款。

车险是与消费者接触最广的保险产品之一，涉及几亿车主切身利益。近年来车险改革取得积极成效，但虚高定价、高手续费、经营粗放、竞争失序、数据失真等问题比较突出，需要通过综合改革来解决。

此次商业车险条款修订理顺了主险和附加险责任。修订版条款的机动车损失保险在现有责任基础上，增加了机动车全车盗抢、玻璃单独破碎、自燃、发动机涉水、不计免赔率、无法找到第三方特约等保险责任，可以为消费者提供更完善的车险保障服务。

修订版条款删除了实践中容易引发理赔争议的免责条款，如地震及其次生灾害等。至此我国车险产品基本覆盖了地震、台风、洪水等主要巨灾风险。修订版条款取消了现有条款中机动车交通事故责任免赔率，使得消费者保障更充分，有利于减少理赔纠纷。

中国保险行业协会有关负责人表示，此次条款修订大幅删减责任免除项目，扩展保险责任，力求保障范围全面化，能更好满足消费者多层次、多样化的风险保障需求。

谭漠晓