

# 锡林郭勒保险信息

2017年第11期（总第111期）



编 制：锡林郭勒盟保险行业协会

编发日期：2017年10月30日

投稿邮箱：xmbxhyxh@163.com

协会网址：<http://xilinguole.cisc.cn/nmgxlgia>

联系电话：0479-6841599

# 目 录

## 监管信息

- ☆ 中国保监会针对行业公司治理问题连续下发多份监管函 •••••4

## 协会工作

- ☆ 锡盟保险行业协会组织员工观看十九大开幕会 •••••6
- ☆ 锡盟保险行业协会认真做好保险机构现场验证工作 •••••7

## 公司动态

- ☆ 中国人寿锡林郭勒分公司有效提升客户服务水平 •••••9
- ☆ 中国人寿锡林郭勒分公司二连支公司开启快速理赔通道 •••••10
- ☆ 客户为中国人寿锡林郭勒分公司赠送快速理赔锦旗 ••••12
- ☆ 中国人寿锡林郭勒分公司开展“两学一做”学习教育常态化制度化第三专题学习研讨活动 •••••13
- ☆ 新华保险锡盟中支组织开展突发事件应急演练 •••••14
- ☆ 新华保险锡盟中支积极参加普法知识竞赛 •••••15
- ☆ 新华保险锡盟中支组织全员观看十九大开幕会 •••••17

- ☆ 国寿财险内蒙古分公司党委委员、总经理助理马荣同志赴锡林郭勒中心支公司讲授“两学一做”党课 ····· 18
- ☆ 阳光财险锡林郭勒中支学习党的“十九大”报告 ····· 19
- ☆ “出彩阳光人”第三届综合柜员服务技能比赛 ····· 21
- ☆ 理赔彰显诚信 阳光服务暖人心——记阳光人寿锡盟中支处理理赔案件报道 ····· 22
- ☆ 华夏保险 2017 年“重阳尊享”秋季客服节——锡盟中支在行动 ····· 24
- ☆ 爱出者爱返，福往者福来 ····· 26



## 监管信息

### 中国保监会针对行业公司治理问题连续下发多份监管函

为落实党中央、国务院关于金融工作的决策部署，进一步强化保险监管，有效防控公司治理风险，中国保监会近日连续下发多份监管函，要求保险公司严格执行公司治理相关规则制度，对部分公司关联交易采取禁止性措施，公司治理监管从柔性引导向刚性约束转变。

今年上半年，保监会开展了首次覆盖全行业的保险法人机构公司治理现场评估。此次公司治理评估，是对全行业公司治理问题的“听诊把脉”、全面体检，基本摸清了行业公司治理风险的现状和底数，有效促进了公司治理意识和能力的提升。针对此次评估结果，保监会采取了一系列配套措施，分级分类，奖优罚劣，推动各保险公司增强公司治理意识、查找漏洞、逐项整改，全面提升公司治理能力和水平。一是公开通报，全面披露了130家中资机构、51家外资机构公司治理评估结果，以及评估中发现的主要问题。二是定点反馈，对被评估公司一对一反馈评估结果，督促整改不足。三是关注重点，对部分问题突出的公司，采取监管谈话、下发监管函以及行政处罚等监管措施。四是严查重处，对违法违规线索，跟进开展专项检查，严肃查处违法违规行为。

近日，保监会分别对珠江人寿等 5 家保险公司以及华汇人寿、长江财险等 11 家保险公司下发监管函，披露相关机构存在的公司治理问题，要求公司限期整改。被下发监管函的公司均为在评估中监管评分较低的公司，主要问题集中在公司章程与“三会一层”运作、内控与合规管理、关联交易管理以及股东股权等方面。其中，董事会运作不规范，关联交易管理不合规，内控审计管理弱化、薪酬考核机制不到位四个方面问题较为突出。监管函中明确要求相关公司接到监管函后立即实施整改，制定切实可行的整改方案，并限期向保监会报送整改报告。同时要求公司以此次评估和整改为契机，全面查找公司治理问题，完善制度，规范运作，有效防范风险。特别是针对关联交易问题，监管函中明确禁止部分公司与其重点关联方的关联交易六个月，目的是督促其进一步规范关联交易管理，严防股东将保险公司当成“提款机”，这是保监会第一次对涉及关联交易的市场行为直接采取监管措施，体现出关联交易监管从以制度建设为主，转变到制度建设与市场行为监管并重的阶段。

下一步，保监会将下发第三批公司治理监管函，对部分存在股权违规问题的公司，将实施违规股权强制退出等行政监管措施，并将相关中介机构列入黑名单。同时，保监会将继续强化各保险公司治理规则制度遵循合规性、有效性、严肃性的监管力度，加强对涉及关联交易的各类市场行为的直接监管，强化监管措施

和问责力度，将日常监测、违规记录等与分类监管评价、公司治理评级相挂钩，不断提升公司治理监管刚性约束力。

（摘自 中国保监会官网）

## 协会工作

### 锡盟保险行业协会组织员工观看十九大 开幕会

10月18日上午，举世瞩目的中国共产党第十九次全国代表大会在北京开幕。上午9时，锡盟保险行业协会组织单位的全体员工在办公室集体收看了中共十九大开幕会直播。认真聆听了习近平总书记所作的题为《决胜全面建成小康社会 夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利》的报告。



大家一致认为习总书记的报告总揽全局、高瞻远瞩、气势恢弘、振奋人心，认为这次大会是在我国全面建成小康社会决胜阶段召开的一次十分重要的大会，具有深远的历史意义。

锡盟保险行业协会将认真学习宣传落实十九大精神，深刻领会“新时代中国特色社会主义思想”的精神实质和丰富内涵，牢固树立“四个意识”，不断增强“四个自信”，传承弘扬民进优良传统，讲政治，讲大局，坚决维护中共中央权威，坚定不移地接受中国共产党的领导，认真贯彻中共中央的决策部署。不忘初心，牢记使命，继续坚持以“自律、维权、服务、宣传、交流”为宗旨，为保险业和保险消费者做好服务，促进锡盟保险业健康稳定发展，为决胜全面建成小康社会、实现中国梦作出积极贡献。

(图文/锡盟行协 刘春阳 王晓丽)

## 锡盟保险行业协会认真做好保险机构现场验证工作

受内蒙古保监局的委托，锡林郭勒盟保险行业协会派验证小组于8月14日、8月23日、10月12日分别对太平洋财险东乌旗支公司（筹）、太平洋财险苏尼特右旗支公司（筹）、阳光财险苏尼特右旗支公司（筹）的开业筹备情况进行了认真的现场验证。

验证小组从开业申请材料、营业职场、内控制度、拟任高管人员、员工培训、业务和财务、客户服务、统计与信息化建设等

方面对这三个支公司（筹）的筹备情况进行了认真核实与验证，圆满完成了现场验证工作。



(图文/锡盟行协 王晓丽)

## 公司动态

# 中国人寿锡林郭勒分公司有效提升 客户服务水平

为提高柜员办理业务效率，提升客户服务感知，2017年中国人寿保险股份有限公司内蒙古自治区分公司为全区客服中心配备安装了智能预约服务叫号机。



中国人寿锡林郭勒分公司根据各柜面的实际情况，为全盟 8 家柜面配备智能预约服务叫号机。此项工作也得到锡林郭勒分公司总经理室的高度重视，要求全盟柜员在有效控制时长的前提下真正做到客户至上、服务至上，客户服务中心为提升服务水平专门针对提高服务质量、缩短服务时长方面进行了分析和研究，取

得了较好的效果。一方面多方位监控，并将监控情况通过微信进行全盟通报，提升了工作效率。另一方面大力“银行转账”及“国寿e宝”的推广力度，制定了奖励措施，调动了员工积极性；加大宣传力度、发挥柜面触点作用，提升了公司竞争力及客户满意度。第三，加强业务知识学习持续开展在线考试，提高了业务办理效率，减少了投诉率。第四，加强团队凝聚力，大力宣传“微信预约叫号”功能，做好对销售人员“送培训进职场”工作，加强了内外勤之间的沟通，在工作中不断摸索、总结优秀工作经验，有效提升了客户感知度。

（图文/中国人寿锡林郭勒分公司 王 丽）

## 中国人寿锡林郭勒分公司二连支公司 开启快速理赔通道

9月12日，中国人寿锡林郭勒分公司二连浩特市支公司获悉二连浩特市9.12交通事故造成7名学生受伤后，公司经理室成员协同团险部经理及客服人员第一时间赶赴二连市医院看望受伤学生。并按照《中国人寿保险股份有限公司重大灾情理赔应急管理辦法（试行）》，立即启动应急机制，对出险情况、投保情况、人员受伤情况进行了解，固定出险证据，为下一步快速理赔提供支撑。二连支公司及时将情况向上级公司进行了报告，自治区分公司理赔部给予了后续工作建议和要求，此项工作正在跟进中。



(图文/中国人寿锡林郭勒分公司 王丽)

## 客户为中国人寿锡林郭勒分公司 赠送快速理赔锦旗

10月17日，中国人寿锡林郭勒分公司客户孙女士手捧“快速理赔显诚信，国寿服务暖人心”锦旗，送往盟公司客户服务中心理赔部，并对中国人寿的高效理赔服务深表谢意。2016年11月，孙女士在盟公司投保了“国寿祥瑞终身寿险并附加瑞祥提前给付重大疾病保险”，保险金额共计3万元，年缴保费2406元；并于2017年3月投保了“国寿团体重大疾病保险”，保险金额

10万元，年缴保费170元。2017年8月，孙女士不幸被确诊为甲状腺癌，无助之时拨打了客服电话95519，并提交了所有理赔资料，理赔人员以最快速度办理了理赔申请，并全额给付了保险金13万元，收到赔款后，孙女士非常感激，送来了锦旗。今后，锡林郭勒分公司客户服



务中心将继续奉行人性化的管理理念，着力提高服务质量和理赔实效，为客户提供最温暖的服务。

(图文/中国人寿锡林郭勒分公司 王丽)

## 中国人寿锡林郭勒分公司开展“两学一做”学习教育常态化制度化第三专题学习研讨活动

根据《中国人寿保险股份有限公司党委推进“两学一做”学习教育常态化制度化的实施方案》（国寿人险党发〔2017〕38号）及《集团公司2017年上半年经营形势分析会重点工作分解落实方案》要求，中国人寿锡林郭勒分公司于10月20日组织召开了“两学一做”学习教育常态化制度化第三专题学习研讨会。盟公司机关党支部书记、党委班子成员、党委组织部部长、党委办公室主任以及机关经理助理以上人员参加了会议。会议由副总经理刘勇主持，传达了会议精神，明确了工作要点，党委组织部部长包锡林组织参会人员学习了习近平《关于全面从严治党论述摘编》内容，对“两学一做”制度化常态化学习教育的活动细节进行解说和指导。



（图文/中国人寿锡林郭勒分公司 王丽）

## 新华保险锡盟中支组织开展突发事件 应急演练

应分公司客户服务部工作要求，为进一步防范因销售误导导致的非正常退保及给付所产生的突发群体性事件，新华保险锡盟中支参照分公司下发的《新华人寿保险股份有限公司内蒙古分公司各机构、各部门非正常退保、给付突发事件应急演练工作指引》积极组织内外勤员工开展突发事件应急演练。

本次应急演练得到了中支总经理任俊飞的高度关注，要求运营部牵头负责整个演练的相关准备安排工作，中支各部门积极给予配合，切实根据工作指引认真落实每一个环节。确保演练真实、做到环环相扣、有条不紊。中支运营、银代、保费、办公室内外勤联合参与了此次应急演练活动。

- 1、客户因无法领取承诺收益，情绪激动，集体到公司柜面要求解决，投诉管理岗人员出面协调、了解情况。
- 2、投诉管理岗人员将客户情况反馈运营经理，并及时将客户带离柜面，由运营经理及渠道经理进行客户情绪安抚。
- 3、客户情况依然激动，无法达成共识。运营经理及时上报办公室风控联络人，并积极与中支总经理反馈事情发展情况。



4、中支总经理任俊飞出面就反映问题与客户解释沟通，运营、风控及渠道经理分别对客户做安抚工作，投诉人员就客户反映问题做认真记录。



5、中支总经理任俊飞就客户反馈问题做后续工作安排，同时在此次应急演练过程做点评。

通过开展突发事件应急演练，使中支内勤对于突发事件有了明确的分析判断，对于处置流程有了清晰的认识和了解。为有效防范突发事件、妥善应对解决提供了实践指导。



(图文/新华保险锡林郭勒中支 张启明)

## 新华保险锡盟中支积极参加普法知识竞赛

为深入贯彻党的十八大和三中、四中、五中、六中全会精神，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神和治国理政新理念新战略，为十九大胜利召开营造良好的法制氛围，司法部、国家互联网信息办公室、全国普法办举办了第十一届全国百家网站、微信公众号法律知识竞赛活动。

本次竞赛以“遵法学法守法用法、让我们一起行动”为主题，

内容包含宪法、宪法相关法律，国家安全法，中国共产党廉洁自律准则、中国共产党纪律处分条例等党内法规，网络安全法等2017年颁布、修订、施行的法律法规，与人们生产生活紧密相关的法律法规等。竞赛分为微信及网站答题两种。

根据内保监法制〔2017〕4号《关于参加法律知识竞赛活动的通知》及分公司相关工作要求，新华保险锡盟中支借助早会及微信平台的方式，积极对参加法律知识竞赛内容进行宣导及推送，号召所有内外勤员工积极关注“中国普法”微信公众号，参与第11届法律知识竞赛。



本次活动得到了内外勤员工的积极相应。新华保险锡盟中支积极组织参加普法知识竞赛，在公司内部营造了良好的学习氛围，为增强内外勤员工法律意识、实现人人遵法、学法、守法、用法奠定了良好基础。

(图文/新华保险锡林郭勒中支 张启明)

## 新华保险锡盟中支组织全员观看十九大 开幕会

党的十九大，是在全面建成小康社会决胜阶段、中国特色社会主义发展关键时期召开的一次十分重要的大会。承担着谋划决胜全面建设小康社会、深入推进社会主义现代化建设的重大任务，事关党和国家事业继往开来，事关中国特色社会主义前途命运，事关最广大人民根本利益。

10月18日上午9时，新华保险锡盟中支组织全员观看十九大开幕会。重温党的宗旨、统一党的思想、坚定党的方向、深刻领会习近平总书记重要讲话的深刻内涵。旗帜引领方向、道路决定命运。一代人有一代人的使命，一代人有一代人的方向。我们要牢牢记住这一代人肩负的使命。风雨兼程百年路、初心不改中国梦！



新华保险锡盟中支紧密围绕习近平总书记的重要讲话、会议精神，积极学习传达讲话精神，统一思想，结合公司实际及时调整工作思路，明确工作举措，力争把本次会议提出的新思想、新

形势、新任务、新要求转化为推动公司工作的新理念、新机遇、新思路、新举措。以顺应公司战略方针、立足公司实际引领发展、以公司战略品牌文化凝心聚魂、以转型发展的奋斗目标汇聚力量，共同谱写宏伟蓝图。

(图文/新华保险锡林郭勒中支 张启明)

## 国寿财险内蒙古分公司党委委员、总经理助理 马荣同志赴锡林郭勒中心支公司讲授

### “两学一做”党课

10月23日，内蒙古分公司党委委员、总经理助理马荣同志赴锡林郭勒中心支公司讲授“两学一做”专题党课，中支公司总经理室、环节干部、四级机构班子成员及全体党员参会。





马荣同志以“自觉践行科学发展理念，着力推进公司转型发展”为主题与基层员工分享学习心得，她指出“创新、协调、绿色、开放、共享”的五大理念，分别阐述新时代背景下中国人寿财险的发展道路，结合发展中遇到的问题，马荣同志要求党员领导干部提高落实五大发展理念的素养和执行力，要深刻认识到抓党建、促发展的战略部署，以科学发展观制定人才培养机制、激励机制，提升稳健经营水平。

(图文/中国人寿财险锡林郭勒中支 刘海娜)

## 阳光财险锡林郭勒中支学习党的 “十九大”报告

2017年10月18日，是中国共产党的“十九大”正式开幕

的日子，在这一天上午9点，阳光财产保险股份有限公司锡林郭勒中心支公司党支部组织全体党员，入党积极分子，部门、条线及渠道负责人非党员员工观看了党的“十九大”开幕式，听取了习近平代表第十八届中央委员会向大会作了题为《不忘初心，牢记使命，高举中国特色社会主义伟大旗帜，决胜全面建成小康社会，夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利，为实现中华民族伟大复兴的中国梦不懈奋斗》的报告。



习近平强调，不忘初心，方得始终。中国共产党人的初心和使命，就是为中国人民谋幸福，为中华民族谋复兴。这个初心和使命是激励中国共产党人不断前进的根本动力。全党同志一定要永远与人民同呼吸、共命运、心连心，永远把人民对美好生活的向往作为奋斗目标，以永不懈怠的精神状态和一往无前的奋斗姿

态，继续朝着实现中华民族伟大复兴的宏伟目标奋勇前进。

通过聆听总书记振奋人心的讲话，大家都觉得心潮澎湃，深受鼓舞。我们要认真学习，深刻领会十九大精神，把思想统一到十九大报告精神上来，把认识统一到十九大部署的各项工作上，结合本职工作进行深入思考，把报告精神转化为指导工作的思路。



(图文/阳光财险锡林郭勒中支 王喜昌)

## “出彩阳光人”第三届综合柜员服务技能比赛

根据阳光财产保险股份有限公司开展“出彩阳光人”第三届综合柜员服务技能大赛的通知，阳光产险内蒙古自治区分公司客价部与工会联合制定并下发了《关于内蒙古分公司开展2017年

“出彩阳光人”初赛选拔工作的通知》，锡林郭勒中心支公司组织全盟所有综合柜员积极参加初赛，分笔试、知识问答、情景模拟三个环节，经过三个环节的比试，最终西乌珠穆沁支公司综合柜员获得第五名的好成绩；

通过组织这样的比赛活动，一方面，督促综合柜员对应知应会的承保内容加深理解；另一方面，更加规范柜面服务，为更好的为客户提供承保服务，奠定了坚实的基础。

（文/阳光财险锡林郭勒中支 王喜昌）

## 理赔彰显诚信 阳光服务暖人心

### ——记阳光人寿锡盟中支处理理赔案件报道

近日，阳光人寿锡盟中支处理一件理赔案件并收到客户赠送的锦旗，再次得到客户的极大认可。

2014年10月1日，客户青秀女士为自己的母亲刘桂萍女士购买公司《阳光人寿金世福终身寿险》主险保额12万，附加万能重疾C款保额8万。2017年3月初，被保险人刘桂萍感觉身体不适随即前往医院进行身体检查，被诊断为脑膜瘤，后于3月14日住院进行开颅手术，术后回家中休养。2017年9月12日，被保险人刘桂萍女士向公司递交理赔资料，进行理赔申请。客服人员通过对理赔资料和出险情况认真审核后予以受理，9月13日，总公司对该案进行审批，并给付被保险人重大疾病理赔金捌万元整。近日，刘桂萍克服身体不适，怀着感激的心情来到客服

部送上锦旗，并感谢阳光保险的及时赔付，为自己的后期治疗提供很大的保障。



我们的使命就是让人们拥有更多的阳光。未来，锡盟中支将继续秉承全心全意为客户服务的理念，做好本职工作，为更多的人送去阳光的温暖。

(图文/阳光人寿锡林郭勒中支 马金梅)

# 华夏保险 2017 年“重阳尊享”秋季客服节 ——锡盟中支在行动

金秋结硕果，人寿添花香，在我们喜迎十九大的同时，也迎来了锡林郭勒中心支公司 2017 年“重阳尊享”秋季客服节。

锡林郭勒中心支公司以“重阳行动”作为秋季客服节的开篇。由锡盟中支运营管理部全体成员、“梦之帆”公益团队、樊登读书会等组成近 12 人的志愿者队伍，借“全国扶贫日”的契机，在当天下午探访锡林郭勒盟社会福利院的老人们，为他们送去价



值 3000 元的生活物资。

吕志强院长对我们的到来表示最诚挚的感谢，感谢我们为社会福利院的老人们带来的温暖。社会福利院主要接纳“身患重病”、“三无”等孤寡老人，更需要我们社会各界的关心与爱护。随后吕院长带我们参观了老人们的日常生活，文化娱乐服务、医疗保健等多项服务设施。

在社会福利院的赵爷爷看到我们特别的开心，特意领我们参观他的生活起居，并给我们看他养殖的花卉。隔壁住的张爷爷知道我们的到来，亲切的拉着我们的手，给我们唱起革命金曲《跨

过鸭绿江》等红歌，并激动的告诉我们：“我虽然没有儿女，但是国家的政策好，不仅让我有吃有穿，平时看病也都是国家给钱，还有社会各界的关爱，我真是赶上好时候了，感谢党，感谢国家”。



参观结束后由樊登读书会的社长姚丹为社会福利院的老人们带来健康知识讲座，让老人们及时预防和治疗疾病。通过我们点滴的关爱，让孤寡老人们知道全社会都在关爱他们。莫道桑榆晚，为霞尚满天，衷心的祝福老年朋友们安享晚年，健康长寿！

爱心汇聚力量，真情共筑希望，华夏保险锡林郭勒中心支公司持续关注孤寡老人们的晚年生活，华夏保险始终秉承着“让

华夏充满爱”的企业使命，积极践行社会责任，服务客户，回馈社会。我们希望通过重阳行动，呼吁全社会关注孤寡老人们的晚年生活，为孤寡老人们的晚年生活带去温暖，用行动送去温暖，用爱心抚慰心灵。



2017年“重阳尊享”秋季客服节，锡盟中支在行动！

（图文/华夏人寿锡林郭勒中支 青秀）

## 爱出者爱返，福往者福来

关爱伙伴华夏充满爱，受公司党委书记、总经理赵子良同志委托，总公司办公室励君同志带领“小华伙伴关爱基金”送温暖小组，赴乌海—巴彦淖尔—鄂尔多斯—锡林郭勒，先后辗转 2500 公里，为内蒙古 9 位一线业务伙伴带去了真挚的问候及节日的祝福，并为每人送上 3000 元关爱基金。

慰问小组抵达的刹那，杨艳梅的眼泪止不住的掉下来，她说做梦都没想到总公司领导会专门来探望她，她握着励君同志的

手，激动的说：“杨艳梅原为中国人寿西乌支公司业务员，十三年前的一场车祸，让杨艳梅的爱人高位截瘫，从此她独自扛起了家庭的重担。照顾卧床的爱人，抚养女儿上大学，挣钱养家支付医疗费，她一人打好几份工，不嫌脏不怕累，尽管如此，却依旧不能改变捉襟见肘的生活状况。杨艳梅说：“是华夏给予了生活新的希望，国寿十年收入不如华夏一年”。杨艳梅2016年从国寿来到华夏，2017年开门红大战中，她带领自己的小组打出了32万的业绩，被团队伙伴视为榜样。如今，杨艳梅胸前凤凰社会员的会徽闪闪发光。



苏海华是锡林郭勒中支西乌珠穆沁支公司的业务员，爱人

因病去世，多年来她独自一人抚养孩子并照顾年迈多病的父母，80多岁的老父亲不慎摔倒导致大腿骨骨折，医疗费花尽了所有的积蓄后又欠了亲戚朋友的钱，让本来就没有什么积蓄的家庭变得更是捉襟见肘。坚强的她却克服重重困难一直与团队奋战在一线，她的精神激励着身边的每一位伙伴。她用自己的乐观与努力来实现人生价值，自入司以来业绩不断攀升，一直是大家的榜样，9月份个人业绩已经达到15万元。



闫玉枝是锡林郭勒中支多伦支公司的一名业务组经理，她与丈夫早年便从乡下来到县城打工谋生，艰难维持生活，2015年不幸在工地工作中发生意外，闫玉枝腰部严重受伤。在此期间，

她依然承担家务，照顾家人。机缘巧合加入华夏后，积极向上的氛围深深的影响了她，脚踏实地一步一步走来，终于成为了一名绩优外勤。励君同志鼓励她：“华夏是一个大家庭，大集体，是我们每一位小华伙伴的坚强后盾。公司心系基层困难伙伴，你要记得，你不是一个人在战斗”。



月是故乡明，家是华夏好。关爱小华伙伴，携手事业旅程。小华伙伴关爱基金”是由华夏保险总部特别设立的一项用于关爱困难外勤员工的专项助困基金。大爱永续，与善同来，小华伙伴关爱基金，践行“让华夏充满爱”的企业使命。

(图文/华夏人寿锡林郭勒中支 申鑫蕊)