

油城保险信息简报

2021 年第 2 期

克拉玛依市保险行业协会编

2021 年 2 月 25 日

【监管动态】

声誉风险管理纳入银保机构法人监管体系

2 月 18 日，中国银保监会发布了《银行保险机构声誉风险管理办法（试行）》（以下简称《办法》），自印发之日起施行。

覆盖范围增加信托、保险集团

根据《办法》，声誉风险是指由于银行保险机构行为、从业人员行为或外部事件等，导致利益相关方、社会公众、媒体等对银行保险机构形成负面评价，从而损害其品牌价值，不利其正常经营，甚至影响到市场稳定和社会稳定。声誉事件是指引发银行保险机构声誉明显受损的相关行为或活动。

《办法》保留了原两部指引的适用对象，即商业银行和保险公司。同时，增加了信托公司、保险集团（控股）公司作为直接适用对象。

首次明确声誉风险管理四项重要原则

《办法》首次明确了声誉风险管理“前瞻性、匹配性、全覆盖、有效性”四项重要原则。四项原则从工作实际出发，统领行业声誉风险管理各项工作任务，既通用于不同类型机构，也为各家机构结合自身特点开展有效声誉风险管理留出空间，体现了务实为本、解决问题、面向未来的监管理念。

全流程管理、常态化建设

《办法》明确规定“银行保险机构承担声誉风险管理的主体责任”，还将主体责任进一步落实落细，从全流程管理和常态化建设两个维度提出监管要求，并对机构各层级、各部门的工作责任也进行了明确，对于不同级别的声誉事件，《办法》还为银行保险机构明确了相应的处置措施。

根据情节严重程度进行问责处罚

若银行保险机构出现声誉风险问题，《办法》亦明确了问责处罚的相关规定。

根据《办法》关于问责出发的相关规定来看，《办法》要求机构将声誉事件的防范处置情况纳入考核范围，对引发声誉事件或预防及处置不当造成重大损失或严重不良影响的相关人员和声誉风险管理部门、其他职能部门、分支机构等应依法依规进行问责追责。监管机构可采取监督管理谈

话、责令限期改正、责令机构纪律处分等监管措施，并可根据情节严重程度，依据现行有关法律条款进行处罚。

保护金融消费者合法权益

《办法》要求银行保险机构承担社会责任、诚实守信经营、提供优质高效服务，重视声誉资本积累，制订并实施员工教育和培训计划。《办法》还要求银行保险机构主动接受社会舆论监督，建立统一管理的采访接待和信息发布机制，及时准确公开信息；建立与投诉、举报、调解、诉讼等联动的声誉风险防范机制，及时回应和解决有关合理诉求。这将有利于促进机构进一步重视消费者诉求，保护消费者合法权益。

【会员风采】

人保财险克拉玛依市分公司开展 春节系列暖心慰问活动

2月2日人保财险克拉玛依市分公司党委成员带领公司办公室/工会一行前往克拉玛依圣桥敬老院进行新春节日慰问，带去了羊肉、大米、食用油、牛奶、鸡蛋等食品。

张院长真挚感谢人



保多年来对养老院的大力支持和关爱。人保财险克拉玛依市分公司始终秉承着高尚美德，彰显了“人民保险、服务于民”的社会责任与担当。

之后人保财险克拉玛依市分公司党委成员一行走访慰问了胜利社区访惠聚工作队及队员亲属，送去新春节日的美好祝福。

社区党委书记李晓萍充分肯定了副队长刘卫东驻村以来的工作，她说：“刘队长以无私无畏的奉献



精神和社区居民融为一体，不仅圆满完成了上级部署的各项使命任务，而且以实实在在的行动和扎实严谨的作风向社区居民交出了一份满意的答卷。感谢人保的鼎力帮助”。公司副总经理（主持工作）陈冬说：“感谢社区党委和工作队领导对人保工作队员工作的肯定。刘队长以优异的工作成绩完成了组织交办的工作任务，在新老队员轮换之际，希望新派驻的工作队员要尽快进入角色，全力做好访惠聚各项工作，做社区和工作队坚实的后盾！”新队员郑钊表示：一定不辜负公司领导的期望，加强自身学习，积极主动，努力完成各项工作任务，请公司领导放心！随后，领导一行看望慰问了队员亲属，并与其爱人进行了亲切交谈。

在“访惠聚”工作岗位上，有我们每一位人保人接力的足迹，我们会始终秉承一颗兢兢业业的事业心，一颗为民服务的公仆心，将“访惠聚”工作的接力棒一棒一棒传承下去。

2月12日上午，克拉玛依市分公司总经理助理李学雷、市支公司经理李红、理赔中心主任张亮亮一行前往克拉玛依市公安局高速大队、市区交通巡逻大队进行节前慰问，开展“暖警行动”。慰问节日期间坚守岗位的一线警务人员，并送上慰问品，代表公司向奋战在一线的人民警察致以诚挚的慰问和新春的祝福。将中国人保“有高度、有温度、有力度、有精度”新时代使命和“温暖工程”要求落到实处。



(人保财险克拉玛依市分公司:张燕)

人保财险克拉玛依市分公司在 岗位上过年之 2021 年春节

万家团圆时，他们仍在一线奋战；万籁俱寂时，他们仍在岗位忙碌。

今年春节，有多少人坚守工作岗位不能回家团聚？他们是谁？让我们向他们致敬！



拍摄时间：2021年2月13日，大年初二

拍摄地点：白碱滩路段

拍摄人物简介：王永刚，33岁，2015年1月入司，现为克拉玛依市分公司白碱滩支公司理赔部查勘定损员，虽然无法在家陪伴家人，但他没有丝毫抱怨，坚守在岗位上。接到95518调度后，快速到达现场，安抚客户情绪，仔仔细细地完成查勘任务。



拍摄时间: 2020年2月11日

拍摄地点: 克拉玛依市

拍摄人物简介: 马亮, 男, 25岁。2020年入司, 是克拉玛依市理赔中心非车险分部的一名查勘定损员。作为一名新员工, 他今年是第一次在岗位上过年。节日第一天就接到一个家中因用电不当造成的厨房着火事故, 马亮认真地勘查现场, 并通知电器维修厂家尽快为客户做维修, 让客户能安心度过春节。



拍摄时间: 2021年2月11日, 除夕

拍摄地点: 炼油厂路段

拍摄人物简介：杨国藩，20岁，2020年10月入司，现为克拉玛依市公司理赔中心查勘定损员。作为一名新员工，这也是他第一次在岗位上过年。春节是忙碌的，他说，让老师傅们多陪陪家人吧，节日第一天的事故明显增多，但他能合理的安排时间，有序地处理好自己手中各项工作。做到让客户满意。



大年初一，总经理助理李学雷同志代表公司总经理室向节日期间还在值班的理赔线员工送来节日的祝福，使大家充分感受到了公司对理赔线员工的关爱。

（人保财险克拉玛依市分公司：潘雪晖）

人民人寿克拉玛依中支开展 “疫情防控演练”活动

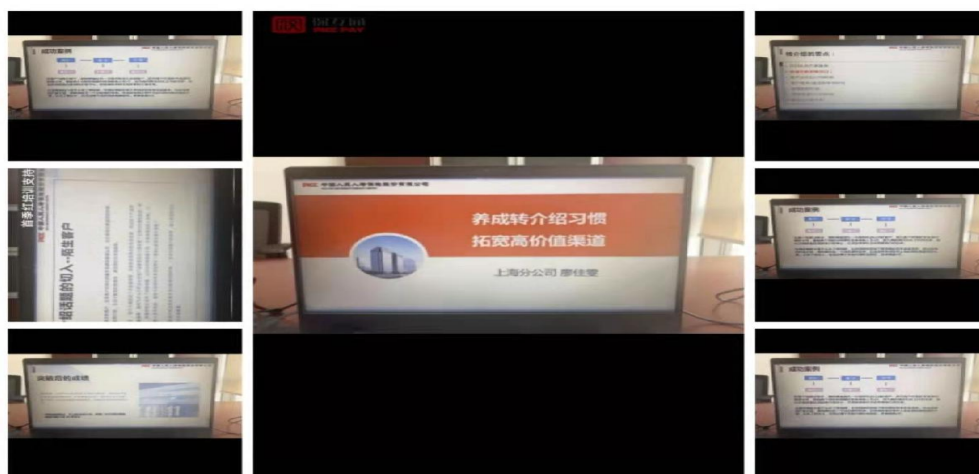
近期，国内多地出现多点散发及局部聚集性疫情，疫情防控形势依然严峻，为进一步提高克拉玛依中支新冠疫情防控应急处置能力，落实集团疫情防控的工作要求，规范应急处置工作，提升业务运营防控能力，2021年2月2日，结合中支实际情况及当地防疫政策，人民人寿克拉玛依中支开展了疫情防控演习。



克拉玛依中支按照最严格的疫情防控要求设定场景，对销售管理，日常业务及服务开展等各环节工作情况进行演练。

1. 销售管理工作演习

中支取消各渠道线下会议及线下活动，根据内容及参与人数，通过保互通视频直播、微信视频会议等形式进行线上会议经营演习，同时运用人保e学签到模式对业务人员进行规范管理和线上督导。



2. 日常业务及服务工作演习

契约方面通过人民人寿e服务、人保寿险在线微信公众号和人保寿险管家开展客户远程签署投保资料及签收回执回访。对于无法快递邮寄的资料通过扫描、传真等形式收集进行演习；保全方面通过远程指导客户使用人民人寿e服务公众号进行线上保全处理，对于保费划扣存在问题的指导客户通过人保寿险在线微信公众号进行在线续交；理赔方面开

展线上电话服务进行演习。针对业务过程中出现的问题通过微信语音电话方式指导业务办理。

克拉玛依中支通过这次演习，全体员工能在各自相关条线下熟练掌握疫情防控常态化下的业务运营管理工作的内容、流程和要求，确保各项业务管理工作安全、稳定、有序、高效开展，切实提升业务运营管理能力，有效应对各种工作形式变化。

（人民人寿克拉玛依中心支公司：沈佳幸）

春节送温暖 慰问暖人心

——中国人寿开展春节走访慰问活动

岁末临近，新春将至，近日，中国人寿克拉玛依石油分公司党委书记、总经理杨兵分别走访慰问“访惠聚”工作队、退休老党员以及困难职工，为他们送去公司党委、工会的关怀以及新春的祝福。

首先，党委书记、总经理杨兵一



行来到白碱滩区跃进社区慰问“访惠聚”驻村工作队员刘长

法，详细了解他的工作、生活和身体情况，对他的家庭、生活中是否存在困难等情况进行询问，对“访惠聚”工作队取得的成绩表示肯定，并希望他在今后的工作中继续发扬踏实肯干，吃苦耐劳的精神。



随后，杨总一行走访慰问退休老党员，每到退休人员家中杨总都仔细了解退休老党员的身体和生活情况，向他们介绍2020年公司工作情况以及2021年工作打算，

为老干部们送上春节慰问金和慰问品，祝福他们新春快乐、阖家幸福，叮嘱他们要保重身体，做好疫情防控。

最后杨总一行走访慰问了困难职工，不仅在经济上给予了他们一定的帮助，更在精神上给予了莫大的鼓舞，将公司的关怀送到困难职工身边。

对退休老党员、困难职工的慰问活动体现公司领导党委、工会对退休老党员、困难职工的关怀，弘扬尊老、敬老的、扶危救困传统美德，让退休老党员、困难职工感受来自国寿大家庭的温暖与祝福。

（中国人寿克拉玛依石油分公司：刘瑞文）

太保财险克拉玛依中心支公司传达学习 2021年集团党建和党风廉政建设 工作会议精神

太保财险克拉玛依中支 2021 年 1 月 26 日组织全体员工贯彻学习 2021 年集团工作会议暨党建及党风廉政建设工作会议精神，依托克拉玛依银行业保险业 2021 年清廉金融文化建设“巩固提升年”的指导意见，持续推进清廉金融文化建设的常态化，落实好会议提出的 2021 年工作总体要求，紧密围绕会议部署扎实推进全年各项工作。



会议强调 2021 年总体指导思想要始终高举“长期主义”，坚决做到“四个坚持”，围绕新格局，精准经营、精确管理做实行业高质量发展标杆，向卓越的高质量发展新高地迈进，在监管引领推动下，聚焦架构优化和机制完善，紧抓党风廉政建设、员工行为管理，紧盯重点岗位、重点领域廉洁风险排查，做到清廉金融文化人人参与人人有责 坚持无禁区全覆盖、零容忍，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐，营造风清气正的良好政治生态和金融生态。

克拉玛依中支将会议精神和疫情防控工作及当前“开门红”任务紧密结合起来，通过学习进一步加强对全体员工的规范化管理，抓业务发展不忘抓党风廉政建设，同时坚决落实当地政府的疫情防控工作安排，确保党风廉政建设、业务发展和疫情防控齐抓共管不放松。

（太保财险克拉玛依中心支公司：赵金亮）

太保寿险克拉玛依中心支公司 春节服务不打烊

春节期间，为满足客户需求，保障客户权益，凸显“客户体验最佳”的公司目标愿景。中国太保寿险克拉玛依中心支公司提供全天 24 小时“不打烊”在线服务。客户可通过太平洋保险官微和 APP 进行自助办理业务，同时公司柜员及营销员 24 小时在线等候服务，为客户提供帮助，并且快速高效的为客户办理业务，解决相关问题。

中国太保寿险克拉玛依中心支公司在春节期间提供线上办理贷款、还款、变更、给付、理赔等业务共计 309 笔，充分保障客户在春节假期期间的保险保障需求。

（太保寿险克拉玛依中心支公司：廖文）

检出率对人身险影响深远

“对保险公司而言，保险客户的新痛点是肺结节健康管理风险。”北京远健健康管理有限公司董事长王占山在中国银行保险报学习频道主办的“牛气 2021 新春第一课”上这样说。肺结节不一定会发展为肺癌，但是确实有可能发展为肺癌。近年来，肺结节的发生率提升，这是很多因素导致的，但和诊断技术的进步关系密切，这种诊断技术主要是指低剂量螺旋 CT 的广泛应用。诊断技术的进步使得疾病检出率提高，而检出率的提高对人身险会带来深远的影响。

最新的重疾定义将 I 期甲状腺癌从重度恶性肿瘤中剔除，纳入轻症范畴，最高赔付保额的 30%。这沿用了国外的做法，目的是让被保险人的保障和损失更为匹配。在 55 岁以内的甲状腺癌理赔案件中，I 期比例高达 95%。其手术费加上其他治疗费，总体费用在 2 万元左右。而且，复发率非常低。

甲状腺癌是最近几年才出现在人们的视野中的，之前人们很少关注它。这和诊断技术的进步关系密切。

对甲状腺癌最关注的是保险公司。因为近年来，在保险领域，发生率增长速度最快的病种是甲状腺癌。在理赔

榜上，甲状腺癌几乎一直居于第一位。很多保险公司的甲状腺癌的理赔率甚至超过了社会上公布的该疾病的发生率。

和其他恶性肿瘤相比，甲状腺癌并不那么可怕。大约七八年前，我开会时坐在一位中国医学科学院肿瘤医院专家的旁边，他说他主要从事甲状腺癌的治疗。我问他甲状腺癌的五年生存率，他回答说，一般针对这种疾病都说十年生存率，十年生存率很高，从业 20 年来，他所治疗过的患者，几乎没有一位是因为甲状腺癌去世的。近几年，身边陆陆续续有一些人因为甲状腺癌求医，预后都很好，花费也都比较低。手术费用一般在 5000 元左右，加上后期治疗，2 万元治疗费是个很靠谱的数字。

甲状腺癌是一种惰性肿瘤，其进展速度缓慢，且极少发生远端转移，因此，在早期检测技术不发达的时代，临床症状明显的病例非常少。但是，随着诊断技术的进步，超声和细针穿刺活检的快速发展，甲状腺癌的检出率明显增长。所以，甲状腺癌的发生率上升背后，其实是诊断技术进步造成的检出率的上升。

此外，低剂量螺旋 CT 的广泛使用也使得早期肺癌的检出率上升，乳腺超声和钼靶摄片使得乳腺癌检出率上升。

早期恶性肿瘤检出率上升对人身险将产生长远而深

刻的影响，但未来如何发展却存在着更多的不确定性。恶性肿瘤早期检出率提高，晚期检出相对会减少，预计总体上将使恶性肿瘤诊断数量增加，这会导致重疾险的赔付增加。早诊断意味着早治疗，早治疗意味着死亡率降低，这将使寿险赔付的时点延迟。但是，对于年金类保险来说，将意味着数量增加。同时增加的还有长期护理保险的赔付。在医疗险方面，各方说法不一。有的认为，早发现和早治疗可以减少医疗支出，从而导致医疗保险的赔付减少；但也有人认为诊断技术进步是医疗通胀的原因之一，医疗险赔付将会增加。

所谓医疗通胀，就是医疗技术的发展日新月异，其探索的目标是提高医学诊疗质量，几乎没有一种新技术是为了让医学诊疗的成本降低而开始研发的。新技术产生以后，旧技术会被逐渐抛弃，新技术会逐渐替代原有技术。大多数情况下，医疗成本不会下降，甚至会大幅提升。

除了目前已经广泛应用的检测手段之外，尖端的、还没有广泛应用的检测技术也会给未来人身保险的发展带来深远影响。比如，液体活检技术能检测出刚刚发生癌变但尚未形成病灶之前的状态，让被检测者做到未病先知；基因检测技术的发展，有可能预测出某种重大疾病的发生概率。如果保险公司充分利用这些技术，会大大减少重疾

险的理赔；而如果投保人利用这些技术，保险公司面临的逆选择风险会大大增加。

（来源：中国银行保险报网）

本期发送：各会员单位

抄 送：克拉玛依银保监分局

编 辑：王媛

审 核：田玲
