

保护消费者权益 东莞中行在行动

新快报讯 “真是太感谢了！还好有你们，不然我这3万元就要被骗子给骗走了。”王女士向中国银行东莞分行工作人员连连道谢。原来，王女士近日无意间在微信认识某财经顾问公司职员，对方提出缴纳3万元投资顾问费后便可获得专业的炒股指导，因听信对方的花言巧语，便独自一人来到该行柜台办理汇款业务。在业务办理过程中，该行员工发现异常，立即警惕了起来，在仔细了解王女士汇款来龙去脉之后，确定客户遇到诈骗，于是耐心分析劝阻，最终为客户挽回了资金损失。

近年来，电信网络诈骗手段层出不穷，中国银行东莞分行（“东莞中行”）始终坚持“以客户为中心”的服务理念，通过完善体制机制、强化宣传教育、提升服务质量、畅通投诉渠道，抓细抓实消费者权益保护工作，积极打造健康、平安的金融消费环境。

完善体制机制，有效夯实工作基础

为强化落实金融消费者权益保护机制，东莞中行积极完善组织架构，通过设立消保办公室，配置专员专岗，统筹全行金融消费者权益保护工作。同时，严格按照监管各项要求，将消费者权益保护嵌入产品和服务的全流程管控，强化内部监督管理机制，不断健全各项消保规章制度，为消费者权益保护工作开展提供坚实保障。

普及金融知识，强化公众宣传教育

东莞中行始终坚持金融知识普及和宣传教育常态化工作，以银行网点为阵地，辐射到周边社区、校园、



企业等地，重点加强对老年人、在校学生、农村居民、退役军人、企业员工等人群的宣传教育，并通过探索创新，打造线上线下相结合的宣传模式，全面普及金融基础知识，提升公众金融素养。2020年全年累计开展宣传教育活动超200场次，受众客户逾万人。

提升服务质量，优化客户服务场景

一方面，该行持续开展“行长接待日”活动，通过面对面的沟通交流，及时对客户集中反映的问题予以关注和跟进解决，并通过开展客户满意度调查，充分听取客户意见和建议，不断优化工作流程，提升客户满意度。另一方面，该行立足物理网点，按照“共享、共建”建设思路，

持续推动银发特色场景建设，打造养老特色金融网点，为长者提供专业、贴心、有温度的养老金融服务，丰富厅堂养老服务新体验。

畅通投诉渠道，积极化解金融纠纷

客户投诉无小事，消保责任重于山。为完善投诉监督管理机制，进一步提高金融消费者满意度，东莞中行建立投诉快速处理机制，严格按照相关流程及时妥善处理每一笔投诉，并在网点大堂显眼位置公示各渠道投诉方式、设置客户投诉接待专区，专人跟进客户意见建议，切实保障消费者的合法维权权益。与此同时，该行还积极推进包括第三方调解在内的多元化纠纷解决机制，为消费者提供更加便利高效的非诉解决渠道。（田晓霞）

持续优化经营管理机制

新华保险：“对标、赶超”助力“二次腾飞”

2月26日，新华保险在北京召开2021年经营管理专题会议。公司党委书记、首席执行官、总裁李全用“业务创新高、党建上台阶”十个字概括了公司2020年的发展成果。这得益于“二次腾飞”战略的顺利实施，管理层面2020年实施的“对标、赶超”项目为公司整体经营管理能力带来质的提升。

“对标管理”的核心是持续地将企业内控流程与标杆企业对比，不断对标找差、自我扬弃。面对寿险业日益激烈的竞争环境，新华保险早在2019年8月即提出“对标、赶超”管理思路，经过管理层反复论证，科学制定核心指标，各部门奋力拼搏，2020年“对标、赶超”管理项目取得积极成效，公司经营主线更加清晰。

“对标是一个长期分析自我、观察别人的过程，是能代表工匠精神的细活儿。怎样把工作做实做细，把战略坚定不移地落实下去，这就是管理，也只有这样才能达成‘二次腾飞’的目标。”李全表示。

2020年新华保险按照“对标一流、对标先进”的原则，以同业优秀公司为标杆，立足管理模式、经营指

标、运营效率等关键领域，聚焦总保费、新单保费、规模人力等核心指标。李全在新华保险2021年2月26日召开的“贯彻落实中投公司2021年度经营管理工作会议精神专题会议”上特别提到，“2020年，公司17个部门积极对标同业，设定了100余项对标指标，主动发现问题，逐步弥补差距，系统对标意识明显增强，革新活力不断释放，经营管理能力持续提升。”

经过一年努力，新华保险克服了新冠肺炎疫情的不利影响，开创出高质量发展的新局面。2020年，公司全年保持良好的发展形势，在市场地位、渠道发展、业务增速等方面，继续保持市场竞争优势。负债端实现逆势增长，实现原保险保费1595亿元，同比增长15%；投资端业务不断取得突破，在做好系统内资金管理同时，积极拓展第三方业务，资产管理总规模突破万亿元大关，站上历史新平台。

同时，为改善外部评价结果，新华保险梳理来自监管机关、社会机构以及资本市场三个维度的评价事项，提炼20项重要评价指标进行对标赶

超，全面提升公司经营管理、客户服务、风险管理能力。2019年新华保险在银保监会发布的经营评级中获得A类评级，入选《福布斯》全球上市公司500强。2020年，新华保险在银保监会公布风险综合评级全年均保持A类水平。

实践证明，“对标、赶超”项目对实现新华保险提出的“1+2+1”战略目标、提升市场竞争能力、重塑未来发展格局，都具有十分重要的意义。2021年，新华保险“对标、赶超”项目将继续秉承“找差距、补短板、抓落实”的初心，坚持“整体稳定、局部优化”的推进思路，以“坚持战略引领、突出问题导向、聚焦重点指标、强化追踪分析”为原则，推动公司抓住关键重点、有效解决问题，提升市场核心竞争力。

李全指出，公司的“二次腾飞”离不开“对标赶超”，这是一件必须长期坚持的事情。新华保险将时刻紧盯市场，保持敏锐的反应力和危机感，聚焦重点，狠抓落实，把关键指标提上来，真正成长为中国最优秀的寿险公司，不负股东、市场、客户以及全体新华人的期待与厚望。（通讯员 王宽）

平安人寿东莞中心支公司 保障兑现 20.1 亿元

新快报讯 3月11日，平安人寿东莞中心支公司发布2020年度理赔及给付白皮书（以下简称“白皮书”）。白皮书显示：2020年全年理赔、豁免保费加生存金保障兑现总金额达20.1亿元，服务客户31.7万人次，相当于每个工作日服务1263位客户，日均兑现保障801万元。其中，客户生存金兑现23万人次，生存金产生总金额8.4亿元；服务理赔客户累计8.7万人次，理赔总金额9.3亿元，豁免客户应缴保费2.4亿元。

据了解，2020年平安人寿东莞中心支公司极速闪赔案件共计35278件，赔付金额9080万元，最快用时2.02分钟；医院直赔赔付金额共计583.73万元，重疾先赔最快用时0.26小时。

在理赔类型方面，医疗和重疾理赔金额占比高达98.2%，其中最高重疾赔付案件为200万元，出险客户为2岁儿童，也是平安人寿东莞中心支公司2020年十大理赔案例之一。

重疾年轻化趋势明显，在2020年平安人寿东莞中心支公司十大理赔案例中，一名2岁儿童不幸罹患急性淋巴细胞白血病，因购买少儿福疾18基+爱满分重疾等险种符合重大疾病保险责任，公司快速赔付200万元的理赔金。

白血病是严重威胁儿童生命与健康的疾病之一。一个家庭足额保障很重要，为避免在孩子罹患重疾时倾家荡产，或者因资金不足成为放弃治疗而悔恨终生，建议家长们应未雨绸缪，及时为孩子构筑健康保障。

一份保单的承诺不仅是理赔，还有生存金给付的约定。白皮书提到，关于保险生存金的认识，很多人在购买保险后，如果没有意外和疾病的情况发生，往往无法感受到保险的价值，而生存金的领取是客户合理规划和支配满期回报恰好诠释保险的另一价值。

“生存金”又称“期满生存保险金”，是以被保险人于保险期间届满仍然生存时，保险公司依照合同所约定的金额、方式等向保单受益人给付的保险金。平安人寿东莞中心支公司在2020年生存金累计产生8.4亿元，客户已领取生存金的总金额为4.7亿元，未领取的客户主动选择了将生存金转入万能账户或累积生息。生存金主要是为了满足被保险人一定期限之后生活的特定需要，例如子女的教育资金、婚嫁金或被保险人的养老金，以满足客户更高质量生活的需求。（田晓霞 黄芳）

工银瑞信大和日经 225ETF 重磅发行

深交所首只中日互通ETF——工银瑞信大和日经225ETF于3月1日起重磅发行，投资者可通过中信建投证券、东方财富证券等各大券商认购，通过布局海外优质市场分散投资风险。

近年来，随着中日交所合作持续深化，互联互通不断拓展，工银瑞信基金一直积极参与其中，与大和证券集团合作推出的工银瑞信大和日经225ETF，不仅是中日两国证券交易所和资管机构的深化务实合作又一新成果，也将为广大投资者参与日本资本市场投资、分享日本资本市场发展成果提供良好的工具。