



# 践初心担使命 优质服务促发展

## ——岳阳市保险行业协会推动保险业高质量发展纪实

□本报记者 杨虹 仇玉姣 通讯员 胡波

风雨兼程,岁月如歌。2004年5月,岳阳市保险行业协会成立了,从此保险行业有了属于自己的“主阵地”。协会现有会员单位43家,以“促进行业健康发展,努力服务岳阳经济社会发展”为宗旨,具有自律、服务、维权、协调、交流、宣传等六大基本职责,努力建设成为行业的自律中心、服务中心、协调中心和信息中心。

近年来,市保险行业协会坚持以党建为龙头,带领全体保险从业人员不畏艰难困苦,积极开拓进取,坚持合规范、守信用、拓市场、防风险、强服务,我市保险业得到持续发展,服务社会的能力不断增强,人民满意度日益提升。2019年以来,市保险行业协会先后获评“全省先进社会组织”和“全省示范社会组织”殊荣。

### 众志成城抗击疫情

庚子年初,新冠肺炎疫情席卷全国,一场没有硝烟的战争突然打响。疫情发生后,市保险行业协会以高度的政治责任感、使命感和危机感,组织全体保险从业人员勇赴疫情阻击战,为国出力,为民分忧。

1月26日,市保险行业协会下发《关于岳阳保险业积极参与新型冠状病毒肺炎疫情防控的通知》,组织全市41家保险机构、53家保险中介机构及3.5万名从业人员全部投入战斗;1月30日,市保险行业协会还向所有保险机构及全体从业人员下发了《全力以赴抓防控,众志成城战疫情》的倡议书,做到了有钱出线、有物出物、有力出力。

国寿财险岳阳公司党员金先华,是一名50多岁的驻村扶贫工作队副队长,心系扶贫点人员安危,主动请缨担任该村疫情防控指挥部副指挥长,每天走村串户测体温、送口罩、送生活物资,把温暖送给扶贫对象,履行了一名党员的使命与责任。

太平洋财险华容支公司“90后”员工彭曙请战时说:“我不是专业的医疗工作者,我不能像钟南山院士那样只身‘逆行’前往武汉,但我也想为抗击疫情贡献一份力量,更何况我是一名预备党员,我必须上。”

疫情发生以来,全市共承保约88580件保单,20家公司针对疫情新增了企业复工险、意外险的复工保、法定传染病保险、中小微企业定额新冠综合险专项保险产品,重大疾病责任扩展服务内容等30多个,给人们出行、企业复工、人身健康等方面提供保险保障。

### 发挥保险优势精准扶贫

2020年是全面建成小康社会决胜之年、脱贫攻坚决战之年和“十三五”规划的收官之年。为积极开展精准扶贫工作,市保险行业协会于2017年成立了保险精准扶贫工作领导小组,制定了行业扶贫工作方案,组织140家市县两级机构参与精准扶贫工作。

针对当前5大致贫原因,特别是因灾、因病致贫和返贫这两个方面,保险行业发挥特点和优势进行精准扶贫,

有助于实现扶贫从“输血”到“造血”的转变。

在市保险行业协会的引领下,全市保险行业把政策性农业保险、扶贫特惠保、大灾巨灾保险和涉农商业保险有机结合起来,加强与当地政府协调对接,加大了贫困地区、贫困人口涉农保险保障的力度,减免贫困户保险费用支出,提高灾害损失赔偿比例。2018年,我市涉农保险增幅达到10%,赔付比例提高了20%,降低自然灾害损失造成的致贫、返贫。

保险行业还积极发挥保险“增信”功能,积极发展扶贫小额贷款保证保险、借款人意外保险、土地承包经营权抵押贷款保险等,为贫困户提供增信支持,增强贫困人口获取信贷资金发展生产的能力。

充分做好扶贫专项保险。2017年,湖南保监局和湖南省扶贫办联合推动了“扶贫特惠保”,为建档立卡贫困户家庭提供综合保障保险,借款人意外保险、精准扶贫特色农业保险3项保障,我市共有35家市县保险机构参与扶贫特惠保服务,共投入资金295.06万元,让贫困人口充分分享保险扶贫红利。近期,市保险行业协会按照政府和行业监管部门的要求,积极推动岳阳“防贫保险”工作,组织行业履行社会责任。

### 有力支持岳阳经济发展

在服务经济发展上,全市保险行业努力践行保险使命与担当,展现了行业贡献与价值。

2019年,圆满完成了市政府下达的保险发展任务,全市保险行业金融增加值达7.5亿元,上缴代缴税费3.11亿元(其中代收车船税1.82亿元),通过保单质押、信用贷等方式为全市提供近10亿元的保险资金;保证保险业务保费收入8954万元,是2018年的近2倍,为企业融资发挥较大作用,共为6400多家民营、小微企业做好保险保障服务,赔付资金3200多万元,1029个企业受益,有力支持了岳阳经济建设。

全市实现原保费收入89.98亿元,同比增长11.34%,高出全省平均增幅0.48%。其中,财险29.27亿元,同比增长16.22%,占总保费的32.53%;寿险



市保险行业协会支部书记罗先涛(中)与市市场监督管理局领导在“3·15”活动现场

60.71亿元,同比增长9.14%,占总保费的67.47%。

按照政府和监管部门优化保险机构发展的要求,2019年全市新增市级保险机构1家(诚泰财险),县级保险机构2家。目前,共有市级保险公司41家,县级保险机构131家,乡镇营销服务部90家,村级保险服务网点1233个;保险专业中介机构53家,保险兼业代理机构约28家;保险从业人员近3万人。我市已逐步建成结构合理、覆盖城乡的保险服务网络。

### 做好风险防范维护社会稳定

风险防范是保险业健康发展的重要工作,市保险行业协会严格落实监管部门要求,积极协助主体做好风险防范,有力维护了社会稳定。

组织风险排查。市保险行业协会组织行业开展满期给付与退保、销售误导、扫黑除恶“一非三贷”、反洗钱、营销员参与违规退保、重大信访纠纷等方面的排查,坚持查漏补缺,及时消除隐患,行业风险意识和风险管理逐步增强。

积极化解投诉纠纷。2019年全市保险行业共收到各类保险信访投诉237件,市保险行业协会采取集中化解、重点调解、上门协调等方式全面化解;加强与司法、法院、消委等部门的工作联动,推动涉保纠纷多元化方式解决,行业没有发生群体性、突发性事件。

扎实开展反保险欺诈工作。市保险行业协会制定了《岳阳市保险行业开展“护航2019”反保险欺诈专项行动工作方案》,成立了行动领导小组,组织行业围绕车险、农险、意外险3个领域的疑点赔案进行全面排查。通过协会组织、主体作为、公安支持的联合行动,全年共处理涉嫌骗保案件2521起,涉案金额达8281万元,取得了良好效果。

加强消费者权益保护。2019年“3·15”前夕,该协会编印了《保险消费者

依法维权告知书》,保险机构通过保单夹带、职场张贴、微信推送等方式向消费者进行依法维权宣传,各公司落实“放、管、服”便民服务要求,优化承保、理赔服务等流程,建立了微信、短信、邮件、回访、总经理接待等平台,为消费者提供便捷、优质、高效的保险服务,保险业的社会满意度不断提升。

### 服务会员促进行业发展

近年来,市保险行业协会把改善行业发展环境、满足会员需求作为服务的重要内容,市场发展环境大有改善,促进了行业发展。

一是致力于改善司法保障环境。建立了“警保联动”合作机制,采取定期交流、联合调研、更正认定等方式,解决车险理赔中的问题,全年协调更正车险事故责任认定212起,查处涉嫌骗保案件126起,并加强了与市、县两级法院的常态化交流。

二是致力于改善政府支持环境。该协会先后三次向市政府领导及部门汇报保险业发展情况,反映行业发展的主要问题,并提出四条建议,得到市领导的高度重视与支持;协调市人大召开“保险司法鉴定专题座谈交流会”,提交了46个典型案例,引起市人大、市司法局的高度重视。

三是致力于改善内部和谐环境。针对我市保险机构主体多,产、寿、中介3个保险业务系统共存的特点,协会建立了多个微信群交流平台,加强常态化沟通交流;分系统、分部门召开相关会议,及时宣导监管政策,协调化解业务发展、人员流动等方面的问题,逐步形成“互信、互动、互助”的氛围。

四是致力于组织行业性活动。2019年,根据会员要求和年度工作计划,组织行业开展了第三届“十佳百优”评选和首届篮球联赛活动,各保险机构积极参与、严密组织,两项活动产生了积极的社会影响,加强了业内交流,增强了行业集体荣誉感和凝聚力。