



以科技之力，太平人寿让保险服务更满意

3·15 消费者权益保护

教育宣传周系列报道

在行业数字化转型的大背景下，太平人寿持续加大科技创新力度，将云计算、大数据、人工智能等前沿技术应用在保险营销、运营服务全链条全周期，以科技之力提升客户满意度，增强获得感。

科技为支点， 智慧服务不断升级

在投保端，依托多层次的运营智慧服务体系，太平人寿2020年线上电子投保占比超过了98%。太平人寿技术团队自主研发了“智能双录”系统，客户平均录制时长由26分钟缩短至12分钟内，大大节省了时间。

在理赔端，太平人寿的“秒赔”系统极大提升了客户对保险公司理赔服务的体验——“赔出满意”，增强了代理人队伍对公司服务品牌的自信，改善了业务和服务生态环境。

服务无止境，创新不停步。太平人寿正在推动“秒赔”向“智能理赔”的升级，未来将实现理赔向智能化升级跨越，提供便捷操作、快速直付等超预期的服务体验，让客户的理赔更省心、生活更美好。

需求为导向， 增强客户的获得感

在客户业务需求量巨大的保全服务环节，太平人寿推出了可实现移动保全的创新工具“E掌柜”，业务员和客户分别只需三步即可完成线上操作。全过程采用电子签名，无需排队签署纸质单据，让保全服务“免排队、不打烊、零接触”，效率更高，体验更好。目前，“E掌柜”全面支持36项移动保全业务，2020年有超过17.6万业务员通过这个“口袋中的移动柜面”，为客户线上服务超过123万次。

在守正创新的路上，太平人寿不断实现自我突破，目前已培育出智能双录、智慧营业厅、“E掌柜”、秒赔等一批科技赋能业务的优秀成果，并将深度参与金融科技的实践和探索，为广大人民群众提供更优质、更满意的保险服务。

信守合约，太平人寿山东分公司“主动”为客户理赔

一张保单代表的不仅是一份保障，也是一份责任和关爱。在3·15消费者权益日之际，用心守护每一个家庭，是太平人寿山东分公司对每一位客户不变的承诺。

1万到11万

主动上门理赔彰显责任

2021年1月，孙先生因“脑膜瘤”进行了开颅手术，出院后致电太平人寿日照中支申请理赔社保报销后自付的医疗费用1万余元。因孙先生身体原因不能外出，公司工作人员便主动前往客户家中受理业务。

在和孙先生交流时，工作人员发现他不仅购买了太平康悦医疗保险，还有太平福禄嘉倍终身重大疾病保险（保额10.1万，已停售），且病情符合合同约定的重大疾病保险责任。理赔人员当即主动前往医院，帮助孙先生整理相关理赔材料，并在第一时间提交理赔申请。次日，11万余元的重疾险及医疗险理赔金便汇入孙先生银行账户。

主动赔付特疾4万元

豁免后续17年保费

2018年，苗女士购买了太平福禄康瑞终身重大疾病保险（缴费20年，保额20万元，已停售）和太平医无忧医疗保险。

2020年11月，苗女士被确诊为子宫颈高级别上皮内瘤变三级，术后她提起医疗费和住院津贴理赔申请。

太平人寿的工作人员发现苗女士的情况符合她购买的太平福禄康瑞终身重大疾病保险特定疾病保险责任，于是主动联系客户并协助她再次提起理赔申请。经审核，太平人寿不仅赔付了苗女士1万余元的医疗理赔金和4万余元的特定疾病理赔金，还根据合同条款豁免了重疾险后续17年的保费，保险合同仍然有效。

“明察秋毫”，

主动赔付25万元重疾理赔金

2020年10月，日照的张先生因胸部不适前往威海某医院诊治，共花费10万余元。返回日照后，张先生便联系太平人寿日照中支，申请理赔自费的4万余元医疗费用。

收到报案后，理赔人员发现客户所患疾病是主动脉夹层，符合相关重疾赔付条款约定。随后，理赔人员立即联系客户协助补充材料，最终不仅赔付了张先生自费的4万余元医疗费用，还赔付了25万的重疾险理赔金。

据悉，张先生此前不仅为自己购买了太平超e保2018医疗保险、太平康悦医疗保险两份医疗险，还购买了25万元保额的重疾险。

潍坊银行召开全面从严治党 暨纪检监察工作会议

2月26日上午，潍坊银行在总行22楼召开全面从严治党暨纪检监察工作会议，会议以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九届五中全会精神，认真落实十九届中央纪委五次全会、省纪委十一届六次全会和市纪委十二届六次全会精神，安排部署2021年全面从严治党任务措施。

潍坊银行党委书记颜廷军、潍坊市纪委监委驻潍坊银行纪检监察组组长曹田友出席会议并讲话，潍坊银行党委副书记、行长马杰主持会议。

会议指出，全行上下要统一思想认识、增强行动自觉，以更高站位贯彻落实习近平总书记重要讲话精神和中央纪委、省纪委、市纪委全会部署要求，紧紧围绕行党委、董事会“1351”工作思路，坚定理想信念、勇于担当作为，善于在危机中育先机，变局中开新局，通

过不断化解难题开创工作新局面。

会议要求，要聚焦重点任务、突出精准发力，始终坚持政治统领，认真践行“两个维护”，始终坚定理想信念，筑牢“不想腐”的堤坝，始终加强制度建设，扎牢“不能腐”的笼子，始终保持高压态势，强化“不敢腐”的震慑，始终强化专业素养，打造过硬纪检监察队伍，以更严举措推动全面从严治党向纵深发展。

会议强调，推动全面从严治党，关键在于落实。要聚焦主责主业、主动担当作为，压紧压实管党治党责任，做到真管真严、敢管敢严、常管常严，推进全面从严治党不断深化、细化、具体化。

曹田友作了全行纪检监察工作报告，回顾工作成绩、分析不足和短板，结合中央和省、市纪委全会精神，对做

好今后一个时期工作提出明确要求：紧紧围绕全行工作部署，坚持稳中求进工作总基调，不断强化政治监督，督促各级增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”；坚定不移深化金融反腐和处置金融风险统筹衔接，切实守好不发生重大系统性金融风险底线；坚定不移纠治“四风”，深化整治形式主义、官僚主义，让求真务实、清正廉洁的新风正气不断充盈；从严从实加强自我监督约束，建设政治素质高、忠诚干净担当、专业化能力强、敢于善于斗争的纪检监察铁军，为潍坊银行稳健经营发展保驾护航。

会议以现场及视频会议形式召开，潍坊银行领导班子、各级党组织负责人、党委序列部门负责人参加现场会议，总行各部室负责人、基层纪检监察干部同步参加视频会议。

齐鲁晚报·齐鲁壹点 理财社群开课啦

随着经济不断发展、国民财富日益累积，家庭财富管理越来越重要。鉴于每个家庭的资产状况、理财预期皆不同，且理财投资的渠道和方式又多种多样。如何理财，已经成了家庭必修课。齐鲁晚报·齐鲁壹点创建的理财社群应运而生，免费为读者用户提供系统专业的理财服务，树立正确的理财观念。通过系统学习理财知识，让每个家庭的资产得到合理优化配置，进而创造更加和谐美好的生活。添加客服微信号licai1588或扫码即可报名。

部分课程目录：

- ◆不会理财，吃了多少亏？
- ◆如何辨别投资陷阱。
- ◆定投=轻松加薪，你要不要？
- ◆保险别乱买，不花冤枉钱。
- ◆手把手教你查看理财工具。
-

更多精彩课程，报名即可学习
适合人群：

- ①理财小白：想理财，却不知道从何下手
 - ②投资达人：做了很多投资项目，不赚钱反而还亏钱
 - ③白领一族：每月辛辛苦苦打工赚来的钱，却熬不到下个月发工资
 - ④宝妈、“工作狂”，无暇理财的人群
- 报名时间：3月16日-3月23日

欢瑞世纪：

投资者维权一波三折 示范性判决迟迟不兑现

上市公司信息披露违法，致使投资者在证券交易中遭受损失的，应当承担赔偿责任，但是应当扣除由证券市场系统风险等其他因素所导致的损失，如何计算证券市场系统风险的扣除比例，一直是司法审判的难点。近年来，部分法院尝试采用第三方专业机构对系统性风险和投资者损失进行核定，取得一定的经验的同时也引发出现了一些弊端，由此导致的程序拖

延问题尤为突出。

从事投资者维权的北京市盈科(济南)律师事务所高级合伙人杨泉军律师介绍：投资者诉欢瑞世纪(证券代码000892)财务造假一案，证监会认定欢瑞世纪披露的重大资产重组文件存在虚假记载和重大遗漏，法院受理大量投资者的起诉之后，选定少数案件进行示范性审理和判决，同时委托第三方进行损失核定。但是因为原被告双方对第三方的核定意见提出诸多质疑，被迫重新核定，导致了程序的拖延。

根据前期的庭审情况，2016年2月1日至2017年7月17日期间买入欢瑞世纪(原名*ST星美、星美联合)的投资

者，在2017年7月18日之后无论是否卖出，仍然可以通过微信gushi148咨询或委托律师，现在第三方已经重新作出核定意见书，法院也将于近期组织诉辩双方再次开庭。

通过第三方专业机构核定和示范性案件的引领、示范作用，快速处理后续平行案件，统一裁判标准，缩短诉讼周期，提升审判效率，及时弥补投资者的损失，是制度设计的应有之义，但在部分案件的维权进程中，却事与愿违，程序屡次拖延，致使案件久拖不决，与保护中小投资者的合法权益的制度初衷背道而驰，应当引起立法部门的重视。

(于成功)

