

保险行业的“领头雁”——记“职业经理人标兵”、中国人保财险衡阳市分公司党委书记、总经理赵智国

■本报记者 王 俊 通讯员 夏婉秋



赵智国

谦逊随和的赵智国是全市保险行业中中学队伍中的佼佼者。博士研究生学历的他毕业于北京师范大学综合风险管理专业，是一名高级经济师，2015年11月出任中国人保财险衡阳市分公司党委书记、总经理，同年12月担任衡阳市保险行业协会会长。

在企业经营中，赵智国以独有的经营哲学为支撑，洞察市场、立足当下，为公司持续健康发展

提供强有力的思想保障、智力支持和精神动力。

在赵智国的带领下，人保财险衡阳市分公司高度重视企业文化体系建设，充分发挥企业文化对公司的经营管理促进作用，坚持党建引领、以文育人。开展多样学习，以习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑，指导实践。同时，积极构建以“人民保险，服务人民”为使命、以“理念立司、专业兴司、创新强司、正气治司”为价值观、以“做人民信赖的卓越品牌”为共同愿景，涵盖做人做事、履职尽责等内容的企业文化体系，从而激发全员为公司发展贡献力量。

立足本职，赵智国以公司为奋斗阵营，智慧经营、科学经营，充分发挥保险行业经济补偿、资金融通等职能，做好业务结构、创新服务、服务品质等优化改革。在2016年，公司保费收入就已突破10亿元，成为我市保险业第一家十亿量级财险公司。近三年来，年均保费增速不低于17%，稳居我市财险市场龙头地位，各项经营指标良好态势，继续引领行

业发展；年均支付赔款达6.7亿元，年均上交各类税收过亿元，2018年上交税收1.21亿元。

赵智国履职以来，该公司在致力于提升经济效益同时，始终以强烈的责任感和使命感自觉承担社会责任，积极参与社会管理，发挥保险作为“社会稳定器”的作用，将“至爱至诚，风雨同行”的价值理念贯穿其中，以优质服务回馈雁城父老，彰显了央企的责任担当。

今年7月，衡阳遭遇特大洪涝灾害，公司第一时间成立抗洪救灾工作小组，全市系统快速反应，投入大量人力、车辆、物资参与灾害预警、车辆引导、紧急救援、查勘定损、快速理赔等工作。衡东、衡山支公司联合党支部成立“PICC党员先锋队”，积极配合政府镇守湘江河堤七天七夜，抢堵河堤决口。7月11日，市分公司配合衡东县

应急管理局派出救援直升机赴新塘镇解救被洪水围困的重症患者，实现送医治疗。7月17日，公司配合省财政厅在衡阳县金兰镇举办湖南省巨灾保险现场理赔兑会，为多个洪涝灾害重灾区11户受灾家庭现场赔付巨灾赔款近150万元，赢得社会广泛认同。依托系统内“全员心服务”项目，公司多年持续开展“爱心送考”“支农惠民”“爱心献血”“文明劝导”等志愿服务活动。积极参与扶贫帮困工作，2018年共投入140万元用于扶贫慰问、道路修建、水渠修建等。

在促使企业转型之路上，赵智国坚持发扬中国人保“以人为本，和谐奋进”优良传统，关心爱护员工，筑牢公司发展人才之基，公司先后荣获“中国保险系统文明单位”“人保财险全国先进单位”“湖南省文明单位”“湖南省公益形象示范单位”等荣誉。

立足行业“小窗口” 铸造诚信“大品牌”

中国人保财险衡阳市分公司理赔中心、出单中心荣获衡阳市保险行业2018年度“诚信服务示范窗口”

■本报记者 张建新 通讯员 夏婉秋

诚信是社会主义和谐社会的基石和出发点。中国人民财产保险股份有限公司衡阳市分公司作为中管副部级央企驻衡分支机构，深耕雁城，始终以客户需求为导向，以客户满意为追求，切实维护 and 保障消费者合法权益，进一步提升诚信服务质量水平，筑牢“诚信”根基，树立“诚信”典范，得到了社会的广泛认可和赞誉，公司理赔中心、出单中心分别荣获全市保险行业2018年度5星级“诚信服务示范窗口”和4星级“诚信服务示范窗口”称号。

理赔中心：“午间理赔”和“夜市理赔”让理赔更有温度

该公司理赔中心现有员工133人，主要负责为出险客户提供保险理赔服务。该中心始终坚持高定位，实践“小窗口大舞台”理念，不断提升服务质量和水平。目前，非车险万元以下案件理赔周期1.14天，全省系统排名靠前。

为提升人伤、诉讼、车险非单方事故等较大案件办结速度，尽快补偿客户损失，该中心确立大案清单管理制度，设立质量督导岗位，专人跟进主动对接相关部门，以抽查、汇报、考核等方式，提升办结效率。

同时，配合公安部门打击保险欺诈行为，减少客户受损风险，净化行业

环境。针对客户个性化需求，推出“午间理赔”和“理赔夜市”特色服务，通过延长理赔服务时间，为上班族车险客户提供系列便利服务，实现“让理赔有温度，让理赔更简单”。

该中心还联合交警部门推行“警保联动”项目，实现更快查勘、定损、理赔，提高服务品质。打造人保“心服务、芯理赔”理赔特色服务品牌，节假日在景点、高速公路等地设置“心服务”站点，提供咨询、理赔、便民等服务，快速解决客户难题。并升级至系统内“全员心服务”，遇事故主动服务，开展“爱心送考”“文明劝导”等志愿服务活动，塑造更好更优的品牌服务形象。

出单中心：在全省系统考核名列前茅，多年保持“零投诉”

该公司出单中心现有员工21人，主要负责市分公司下辖各城区支公司、营销服务部和机关直属业务部的车险、非车险出单业务，已获“总公司金牌服务示范窗口”“湖南省文明窗口单位”等荣誉称号。

该中心以打造“诚信服务示范窗口”为契机，按新VI标准打造宽敞明亮、整洁干净的出单大厅，设置面对面业务办理窗口缩短交流距离；设立自助查询区、客户休息区，配备填单台、复印机、饮水机、雨伞架、医



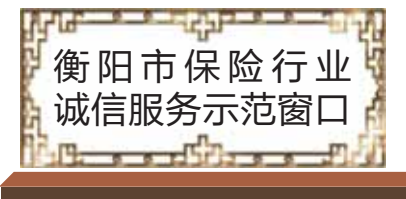
出单中心

药箱等便民设施；设有服务投诉意见箱，定期整理客户投诉意见，及时了解客户需求，让广大客户感受到联系方便、沟通贴心、办事顺畅的服务体验。

中心抓好员工专业技能、礼仪礼貌、规范行为等培训，开展通关考核，塑造良好氛围。积极推行商业车险电子保单，方便客户操作；优化流程，提高出单质量，近三年来，在全省系统年度出单运营管理工作考评中稳居前五名。

中心前台柜员严格遵守服务行为和流程规范，做好“二好一提高”（即：服务好、态度好、提高办事效率）和

“六声”服务（即：来有迎声、去有送声、咨询有答声、求助有请声、不足有歉声、合作有谦声），注重服务细节，实现服务形象品质化。该中心内从未发生员工与客户吵架现象，保持了连续多年零投诉的良好成绩。



广发无限钻石卡开放申请

顶级信用卡步入精英化新时代

年费过万元的顶级信用卡，通常只有身家不菲的极少数人才会受邀申请。如今，高端信用卡正从贵族化向精英化转变。

8月26日，广发信用卡正式开放银联钻石卡、VISA无限卡两张顶级信用卡的申请，这是国内顶级信用卡首次打破“邀请制”。据介绍，这两张顶级信用卡主要面向社会精英人群，前三个月申请成功可获赠专项积分，享受年费优惠。

持有顶级信用卡 不带行李走遍全球

据了解，钻石卡（Diamond Card）是中国银联推出的最高级别信用卡，其定位是面向高净值人群提供专属优质服务。

无限卡（Infinite Card）则是VISA卡组织所推出的最高级别的信用卡，可在全球200多个国家或地区享有优质服务。

开放申请 专属积分可享受年费优惠

过往顶级信用卡的申请主要以银行内部邀请制为主，申请门槛较高，如动辄数万元的年费、上百万元的年收入或资产等。广发无限钻石信用卡将面向商旅出行、境外出行、高端教育、高端娱乐等场景的精英客群开放申

请，前三个月办理将赠送专属积分，可用于兑换年费减免。

该卡一经推出就受到市场极大关注。大胆创新的背后，是广发信用卡多年来在高端信用卡市场的深耕。早在2001年，广发信用卡就推出了国内首张白金信用卡，开启了高端信用卡服务的模式；随后，又推出国内首张女性白金卡——广发真情白金卡、国内首套全系列白金卡产品。

2010年，广发信用卡首次推出旗下最高级别的信用卡产品——广发无限卡/世界卡，并积累了一批稳定、优质的高端客户。9年后的今天，首个双顶级的信用卡产品亮相，其表现将会如何？这无疑令市场期待。

顶级信用卡 从贵族化到精英化

广发无限钻石信用卡集合了两大卡组织顶级卡的专属权益，如全球优惠商户贵宾礼遇，全球五星级酒店、高端餐

厅、奢侈品牌等商户折扣优惠及专属服务，专属礼宾车接送、贴心协助就医服务等。除此之外，还包括广发银行机场、高铁贵宾室服务，多倍消费积分（境内消费2倍积分，境外消费3倍积分），2000万高额旅行意外险等专享权益。

权益设置背后，正是广发信用卡对中高端金融服务“供不应求”的需求洞察。当前，居民消费继续向教育、健康、养老、衣食住行等领域升级，高净值人群规模稳步增长。一个显著的变化是，过去人们出境旅游更在意有没有标志性景点和免税店，而现在出境则更看重品质消费，比如高端酒店、特色体验、专属服务等。

数据显示，2018年，中国高净值人群规模达197万人，中国家庭财富总值也在2018年超过日本，在世界财富等级中排名第二。居民财富的增加，一定程度上刺激了对中高端服务的需求。但与之形成对比的是，目前我国在中高端金融服务领域，还存在大量市场空白。

（广发银行衡阳分行供稿）

常宁珠江村镇银行评估机构征集公告

常宁珠江村镇银行现向社会公开征集评估机构，要求如下：

1.原则上须在湖南省内注册成立或设立有分支机构。

2.有固定的经营场所。

3.依法设立并取得相应的评估资质。

4.未受到相关监管或管理部门及我行的重大处罚。

5.从业经营年限原则上不少于2

年。

6.具备相关资产评估的资质及注册资本条件。

请有意向且符合上述资质要求的机构联系我行领取具体要求文件及资

料清单。本次征集资料提交截止至2019年9月11日。联系人：周先生，0734-7330825。

常宁珠江村镇银行股份有限公司
2019年9月2日



兴业银行 800 亿绿色金融债发行完成

累计发行规模创商业银行新高

近日，兴业银行成功发行200亿元绿色金融债，票面利率3.55%，期限3年，获得超过2倍的超额认购。这是今年以来商业银行单支发行规模最大的绿色金融债券，至此兴业银行获批的800亿元绿色金融债已全部发行完毕，绿色金融债存量规模将达1000亿元，累计发行规模增至1300亿元，创商业银行绿色金融债发行规模新高。

据了解，本次债券募集资金将专项用于符合中国人民银行2015年发布的关于绿色金融债券的39号公告及《绿色债券支持项目目录》相关要求的环保、节能、清洁能源和清洁能源等支持环境改善、应对气候变化的绿色项目的新投放，进一步推动该行绿色金融业务发展，提升绿色金融领域服务水平。

绿色债券是国际绿色金融市场发展最成熟，同时也是影响最广泛的领域。2016年我国绿色债券市场正式启动后，发行规模迅速增长，一跃成为全球最大的绿色债券市场。2019年上半年发行规模达1316亿元，较2018年增长52%，继续

保持良好发展势头。

作为国内绿色金融先行者，兴业银行于2016年落地境内首单绿色金融债，当年完成三期合计500亿元绿色金融债发行，并在绿色债券领域持续创新突破，已成为国内绿色债券市场的重要参与者和积极建设者。2018年11月该行再次发行两期合计600亿元绿色金融债券，并同步完成首支境外绿色金融债券发行，成为中资商业银行中首家完成境内境外两个市场绿色金融债发行的银行，亦成为全球绿色金融债发行余额最大的商业金融机构。同时，在绿色债券承销领域，该行也持续引领市场发展，先后落地国内银行间及交易所市场首单融资租赁绿色债券、银行间债券市场首单“三绿”资产支持票据，联合中债公司推出“中债-兴业绿债指数”等，银行间市场绿色债务融资工具承销金额连续两年位列市场首位。

（兴业银行衡阳分行供稿）



交行贴心服务七载 老人赠书法表谢意

本报讯（记者 金明达）近日，一位八旬老年人谢文骅在交通银行衡阳雁峰支行领完社保卡后，拿出耗时两天才完成的两幅书法作品相赠，感谢交通银行的优质服务。

谢老与交行结缘于工资代发。2013年，解放路支行开始为市政协职工代发工资。为了做好服务，解放路支行针对单位的特殊性制定了一套完整的服务体系，其中第一步就是上门给职工进行银行卡激活工作。

当时已退休的谢老，因重病住在老家县区医院，全家正在筹备医药费用，用卡迫在眉睫。为了解决谢老的紧急情况，支行行长王晟琪携同另外一名休假柜员来到医院给谢老激活工资卡，还嘱咐其好好养病并

有银行方面的问题都可以打电话进行咨询。

从2013年到2019年，解放路支行已经变成了雁峰支行，工作人员也经历了数次轮岗。支行走向了转型，撤了高柜，王晟琪也从前台主管转战后台营运部门。但王晟琪与谢老的联系一直未断。在手术康复之后，老人在王晟琪的电话和微信教学下，已经熟练地掌握了手机银行生活缴费、跨行转账、购买理财等各项功能，足不出户便享银行各项服务。

2019年6月，王晟琪得知谢老社保卡遗失，里面有大额资金，立即指导谢老办理正式挂失，并联系营业基层主管做好谢老的后续补卡工作。

农行衡阳分行：代收秋季学费 1.4 亿元

本报讯（通讯员 陈君君 关细林 郭立深）时值开学季，农行衡阳分行在前期智慧校园业务领先全省的基础上，加大对辖内学校的综合营销，截至9月1日，全行智慧校园交易笔数39626笔、交易额达1.4亿元，较春季开学同期增加4000万元。

据了解，该行各支行在做好存量智慧校园的同时，加大对智慧校园的新增营销。如省行高度关注的祁东支行“农村包围城市”的教育局模式，新增17个智慧校园学校；衡东支行新营销某学校智慧校园项目，交易量达1100笔，交易量达140万元；南岳支行新营销某学

校智慧校园项目，交易量达1601笔，交易量达121万元；亚银支行新营销湖南工学院，该学校的学费、住宿费、空调费将全部通过智慧校园完成。

此外，全行上下联动、前后台联动，在做好智慧校园缴费的同时加大对学校辖内食堂、周边商户移动金融消费圈的营销。如由卡电部发起的，与市分行团委、亚银支行联合某高校团委一起开展“智慧进校园青春伴你行”的活动，策划该大学周边商圈的“满16减6”的活动以及中秋节“一元秒杀月饼”的活动，并将该模式推广到辖内的各高校。