

双责出实效 党建引领新气象



□ 本报记者 王新蕾
本报通讯员 李德品

去年以来，山东省农村信用社联合社（简称“省联社”）带领全省农商银行广大干部职工认真履行“一岗双责”，把坚持党的领导，加强党的建设作为推进各项工作的根本遵循和重要抓手，全面加强全省农商银行系统党建工作，并在推动基层党建生动实践中展现新气象、创造新业绩。截至2017年末，全省农商银行系统各项存款余额16590亿元，各项贷款余额10440亿元，存、贷款规模继续保持全省银行业首位，均居全国合机机构第4位。涉农贷款余额7133亿元，小额贷款扶贫贷款余额37亿元，直接和间接带动14万贫困户脱贫致富。

管党治党作为主责主业

2017年以来，全省农商银行党建主体责任得到有效传导。“各位党委书记带头履行‘第一责任人’职责，坚持把管党治党作为

主责主业，层层分解落实党建任务。重点任务得到有效落实，书记根据各自实际，抓重点、攻弱项、求突破，有效提升了党建工作总体水平，有力夯实基层党建基础。”省联社党委书记王献岭说，“要牢固树立‘抓好党建就是最大政绩’的理念，党委对党建工作负主体责任，党委书记是第一责任人，班子成员认真履行‘一岗双责’。”

“党委书记抓基层党建”是省联社党建工作亮点之一。为加强基层队伍建设，省联社有序开展“党委书记抓基层党建”项目，聚焦重点难点问题，探索可复制、可推广的有效做法，2017年全年共立项23个，均按时完成。

省联社着力加强党的制度建设，制订出台《关于加强和改进全省农村商业银行业务系统党的建设的意见》，将党建工作总体要求写入省联社和各法人机构章程，在全系统规范设立159个党委、2426个党支部，党的组织和党员管理实现全覆盖。同时，省联社制订了《办事处履职考评办法》党建工作部分200分的考核内容和计分规则，以严谨、细致、公平、公正的态度组织实施考核。

学习培训全覆盖

旗帜鲜明讲政治，学习培训全覆盖，是省联社党委加强思想政治建设的重要体现。

1月19日—20日，省联社党委中心组召开学习扩大会议，专题学习研讨习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神。据介绍，省联社将成立宣讲团到各单位开展学习宣讲，并举办高级管理人员、党支部书记、党务工作者培训班，实现学习培训全覆盖，确保习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神进心、入脑、抓实。

为推进“两学一做”学习教育常态化制度化，省联社还制订印发实施方案和工作配档表，对照目标抓推进，年内召开推进会2次，开展现场督导1次，并开展系统内“两优一先”评选活动。为拓宽党员教育活动载体，省联社推行主题党日制度，以支部为单位利用本地红色教育资源开展党性教育，并邀请省委党校专家作报告。同时，以教育培训促进党务素质提升，省联社组织187名党务工作者分批参加省管企业党务培训班，举办为期2天的党支部书记培训班。

王献岭表示，全省农商银行系统将坚持不解用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑，在实践中把这一真理转化为推动全省农商银行系统创新发展、持续发展、领先发展的力量源泉。坚持党对农商银行工作的集中统一领导，进一步坚定“四个面向”的市场定位，打造“四个银行”的服务模式，为满足人民群众对美好生活的向往提供更加优质高效的金融服务。

建设标准化党支部

如何充分调动基层党组织积极性？正在全省农商银行系统如火如荼开展的标准化党支部建设给出了答案。

在昌乐农商银行尧沟支行，写有“六有”“十上墙”标语的标准化党员活动室整洁明亮。记者翻开一本本学习笔记，看到密密麻麻写着学习心得。据介绍，周一是该行党员固定学习日，通过采取学习辅导与网络互动、座谈讨论与主题论坛、典型交流与外出考察、岗位奉献与谈心交心、党员内部活动与党外群众参与相结合等多种形式，从佩戴党徽、写笔记、标识识这些细微处着手，引导党员树牢“四个意识”，开展标准化党支部建设。

2017年，省联社制订出台《标准化党支部建设实施意见》，从制度上为解决支部层面存在的诸多问题提供了系统整改方案。省联社选取38家党支部先行先试，在昌乐组织召开现场推进会，督促基层党组织对照先进经验，加快建设实施。

省联社按照省委巡视组“回头看”反馈意见整改方案要求，对基层党组织设置进行摸底排查和强力纠错，做好省联社机关党委和机关各支部换届工作。同时，做好“灯塔——党建在线”平台应用工作。据悉，省联社党员注册率达96.47%，E支部开通率达96%。

山东证监局召开辖区纠纷调解座谈会

中证山东调解工作站、济南中院调解室同时挂牌

□ 记者 李铁 报道

本报济南讯 1月31日，山东证监局组织召开辖区纠纷调解工作座谈会，中证山东调解工作站、山东辖区证券期货纠纷调解中心调解室（下称“济南中院调解室”）同日正式挂牌，这标志着山东辖区证券期货纠纷多元化化解工作上了一个新台阶。

据中证中小投资者服务中心纠纷调解部总监卢勇介绍，近年来，投服中心立足破解投资者维权难的困局，通过与各辖区证监局、行业协会合作，已在全国设立了33个调

解工作站，构建形成覆盖全国的调解网络，以单边受理、小额速调、裁决+调解、诉调对接为四大特色的新型纠纷解决机制基本树立。中证山东调解工作站是山东证监局和投服中心合作推进调解和投资者保护的重要抓手，投服中心将持续加强对工作站的资源投入和专业指导，共同将山东调解工作站打造成广大投资者和市场各方认可的优秀调解工作站。

济南市中级人民法院副院长孙永一表示，各方将共同完善矛盾纠纷多元化解

机制，充分发挥人民法院、证券期货监管机构、专门机构化解矛盾纠纷的合力作用，及时预防和化解证券期货纠纷，切实保护投资者合法权益，促进社会和谐稳定。

座谈会上，山东证监局副局长韩汝俊介绍了山东证监局2017年投资者保护工作情况，督促各方要充分认识投资者保护工作的重要性、充分认识资本市场矛盾纠纷的严峻性、充分认识推进证券期货纠纷多元化化解机制的必要性。他表示，中证山东

调解工作站要发挥专业优势，依法开展调解和诉调对接工作，维护投资者合法权益；调解员要积极履行职责，以公正的态度和专业的知识开展调解工作；行业协会要充分发挥纽带作用，为投资者提供多种维权途径；市场主体要积极配合纠纷调解工作，依法、及时履行调解协议。山东证监局作为山东资本市场一线监管部门，将配合投服中心开展调解工作，进一步完善诉调对接工作机制，开拓辖区证券期货纠纷多元化化解工作新格局。

“创建精神” 铸就服务品牌

中行烟台分行营业部获评文明规范服务“百佳示范单位”

□ 本报记者 王爽

日前，中国银行烟台分行营业部从全国20多万家银行营业网点中脱颖而出，获评中国银行业文明规范服务“百佳示范单位”荣誉称号，成为烟台当地首家获此殊荣的金融机构，也是山东省中行系统内唯一荣获“百佳”的营业网点，实现了历史性突破。

多年来，中行烟台分行营业部始终秉持“客户至上，始终如一”的服务理念，连续两年荣获中国银行业协会授予的“千佳示范网点”，连续17年被评为“省级文明单位”。2017年初，该营业部根据中国银行业协会最新版本的营业网点文明规范服务管理框架和考评标准，进入百佳创建模式，并形成了独具特色的“创建精神”。

百佳“创建精神”来自于两种信念，是敢为人先、敢打必胜的信念。中行烟台分行营业部不但是烟台当地首个挑战“百佳示范单位”的金融机构，而且在整个创建活动中，全体干部员工以不达目标誓不罢休的坚定态度和争创一流的决心和勇气查找不足、倒排工期、严格落实、提升优化。

据了解，在此之前，中行烟台分行营业部已经投入使用23年，内部装修已显陈旧，创建百佳网点硬件设施方面压力巨大。但该网点克服重重困难，不断对硬件环境进行改造，累计提升600多处，极大地改善了客户体验。例如，营业部员工和物业公司密切配合，共同利用班后及周末时间清洗营业部所有顶棚隔板，经过30余天的辛勤工作，共清洗了3000多平方米天花板，使营业部环境焕然一新。为确保百佳创建各项工作执行到位，还特别抽调精干党员成立了临时党支部，发挥党建工作优势，将创先争优工作融入业务、融入一线、融入人心，带领营业部员工



中行烟台分行营业部凭借优质服务获得“百佳示范单位”荣誉称号。

以百倍的精神全身心投入服务提升工作，取得“工作合拍、众人同心、全行合力”的良好效果。

在百佳创建期间，中行全体干部员工充分体现出奉献精神与协作精神。行内与行外、省行与市行、市行与支行、市行营业部与本部各部门之间、相关团队之间时刻保持密切配合，全体干部员工将自已放到百佳创建的大局中思考、定位、摆布，主动沟通、团结协作，实现了中行一盘棋的高效运转。中行山东省分行行长先后3次作出重要批示，给予大力支持，到营业部现场视察指导

工作。中行山东省分行优质高效服务领导小组两次赴烟台现场办公，并邀请省银协自律委员会和专业公司专程指导，对评比项目逐项完善提高。中行烟台分行党委多次召集专题党委会、行长办公会研究部署创建工作。临时党支部书记王国章顶着爱家人乳腺癌治疗期间无人照看的巨大压力，每天披星戴月，全身心投入到创建工作中；大堂经理王茹华，常常工作到深夜还未吃饭，带病坚持工作……一件件感人的事迹，展现了烟台分行有战斗力、有意志力、有凝聚力、有协作精神的优秀团队风采。

良好的企业文化是中行烟台分行提升服务的核心与根本。为营造独具特色的企业文化氛围，激发全员的内在动力和活力，该行在全行大力推行以“爱员工、爱同事、爱中行、爱客户、爱烟台”为主要内容的“爱在中行”企业文化。中行烟台分行营业部不断培育“五爱”文化氛围，先后开设了午间休息室、图书冲浪室、心理咨询室、母婴休息室、健身室、减压室等；定期单独或联合中高端客户组织亲子、趣味、采摘、观影、游园等文体娱乐活动，打造出一支“快乐、激情、充满活力”的员工队伍。

人工智能+人脑智慧 中信银行推出有温度的智能投顾“信智投”

□ 纪 斌

1月25日，中信银行和凤凰网等机构在京召开“信智投”发布会，共同探讨人工智能和金融科技投资领域如何融合发展。会上，中信银行发布了最新开发的“信智投”智能投顾产品。

中信银行副行长郭怀怀表示，人工智能产品的开发，是中信银行长期以来在金融科技领域积极探索的阶段性成果。财富管理业务是未来零售业务发展的核心引擎，推出有温度的智能投顾——“信智投”，目标就是以智能投顾为突破，通过三年时间，将中信银行的财富管理打造成为服务客户数、业务量及市场口碑均居业内前列的特色化大单品。

据中信银行零售银行部总经理吕天贵介绍，“信智投”主要有三大亮点：

一是“信智投”的投资理念是“懂投资、更懂你”。中信银行管理的个人客户金融资产总额已超过15000亿元，服务的个人客户达到7000万户，而“信智投”正是站在这个强大金融数据平台之上的一款智能化财富顾问服务。基于对200多万客户多维度数据分析，构建了智能化风险评估模型，凡是中信银行的老客户，系统会自动地、智能化地进行用户画像分析，精准勾勒客户的五维风险承受能力；新客户可以通过专项测评问卷进行风险评估，“信智投”会基于客户的风险评估结果智能化匹配目标风险和模拟收益情况，推荐最适合的产品组合。

二是体现在“信智投”的特色“双脑智投”。投资是科学与艺术的结合，立足国内市场特色和发展阶段，“信智投”采用的是融合人类智慧和人工智能的“双脑引擎”模式，既有投研专家前瞻性市场分析和底层产品专业调研，又运用大数据、投资模型、智能算法弥补人类在计算能力上的不足。

三是体现在“信智投”的用户体验“大道至简”。中信银行从4000余支基金中寻找最优组合，将推荐的资产配置组合直接推送给用户，由用户决策，一键购买并享受后续服务，后续由专家持续跟踪宏观市场和底层产品情况，在变化中优化产品组合并向用户推送动态调仓建议，用户只需一键确认即可

完成调仓。掌控资产配置，把握市场脉搏，一键完成。

在基金投资背景方面，“信智投”由国内顶级基金公司华夏基金担任投资顾问，依托华夏基金专业平台20多年的投资经验和资深资产配置团队，提供专业的产品筛选和组合配置建议。

中信银行“信智投”的推出，使商业银行能够借助金融科技手段，以高度产品化的服务形态、以完全标准化的服务形式、以全流程线上化的服务渠道，实现用户可以自主地完成投资全流程，极大地提升了服务效率，将专业的财富管理普惠到更广泛的投资者，填补了广大投资者对于财富管理需求的空白。

线上线下一体化

农行威海分行创建“三农”金融服务新模式

□ 本报记者 王爽
本报通讯员 鞠玲玲 于明威

“有了农业银行，咱农民贷款一点也不难，客户经理送货上门，服务热情，手续简单，足不出户，当天就能拿到贷款，还可以通过手机自助还款、贷款，随用随贷，利率也不高。”近日，荣成西洋参种植农户周鹏由衷地赞叹道。

周鹏家住荣成市上庄镇，承包了20亩地种植西洋参，3年来每亩地可产参千斤，主要销往东北三省，随着市场扩大，销量增加，他感受到了巨大的商机，想扩大一下种植规模，再承包10亩地。可是西洋参生长周期一般在3年—5年，资金周转较慢，再加上每月还有房贷压力，手头资金总是不宽裕，扩大规模的想法在他脑中徘徊许久，始终无法付诸实践。

就在几天前，农行荣成市支行的客户经理上门营销，短短几分钟的交流，让周鹏喜上眉梢。原来，拥有农户、农行个人贷款客户双重身份的他，完全符合享受农行新产品“惠农便捷贷”的办理条件，只需要一张身份证，无需抵押、担保，通过手机操作，10万贷款当天就到了账，一拿到贷款，周鹏赶紧租了地，买了种子、化肥和农具，梦想终于变成现实。

“惠农便捷贷”是农业银行惠农贷款的线上模式。农行威海分行党委书记、行长邵静河介绍，为深入推进互联网金融服务“三农”“一号工程”，依托惠农卡客户信息以及存量贷款客户数据，运用互联网技术，该行将在柜台办理的贷款移植到网上办理，创建了线上线下一体化“三农”金融服务新模式，真正做到了“新、快、信、简、惠”，进一步提高了农民贷款效率，降低了贷款成本。

周鹏的西洋参种植地只是威海农行发挥涉农贷款优势、支持新型农业经营主体的一个缩影。2017年以来，在威海银监分局的大力指导下，威海农行扎实推进互联网金融服务“三农”“一号工程”，以“惠农e商”“惠农e贷”“惠农便捷贷”等特色惠农产品为抓手，创建线上线下一体化“三农”金融服务新模式，为大批农民解决了扩大农业生产的资金需求问题，为农业生产注入了金融活水。

该行还与鑫发集团等龙头企业携手，创新推广鑫发惠农通服务模式，为码头渔民提供便捷的金融服务，同时推动“金穗惠农通”服务站互联网升级，提升农村基础金融服务水平，为普惠金融增添新鲜活力。截至目前，威海农行已建有惠农通服务站1988个，年点均交易额达355万元，电子机具行政村覆盖率84.92%，位居全省农行首位；2017年以来，该行累计发放“惠农e贷”370万元，为41名农户创业致富提供了资金支持，得到了社会各界的一致认可，近日被威海市人民银行、银监分局、金融办联合授予“普惠金融突出贡献奖”。

中国人寿公布2017年十大理赔案例

□ 本报记者 王爽

随着经济社会快速发展，商业保险正在社会保障体系中发挥越来越重要的作用。2017年，中国人寿秉持“诚实守信、客户至上”的服务理念，创新服务举措，加快理赔时效，切实提升服务品质，共处理理赔案件超过1100万件，累计给付金额约300亿元。其中，前十大理赔案件中最高赔付金额超千万元，件均赔付金额达640万元。

案例1

2003年，公司客户S先生投保国寿康宁终身和福寿两全保险。2017年，S先生因突发疾病呼吸骤停，不幸身故。公司接到客户家属理赔申请后，立即核实处理，及时向S先生家人给付保险金1004.8万元。

案例2

2012年至2016年，公司客户Y先生先后为自己投保国寿鸿盈、福寿满堂等八份保险。2017年，Y先生因胰腺癌多发肝转移不治身故。公司第一时间前往客户家中慰问，并安排专人进行理赔服务，快速向Y先生家人给付保险金757.1万元。

案例3

2011年和2015年，公司客户W女士为自己先后投保国寿新鸿泰、鑫年金保险。2017年，W女士罹患重病不幸身故。公司主动开展理赔服务工作，协助客户准备理赔资料，很快即完成赔案的全部处理和审批，向W女士家属兑现714.2万元保险金。

案例4

2000年至2001年，公司客户T先生为自己投保康宁终身、祥瑞终身和千禧理财等保险。2017年，T先生因肺癌医治无效身故。接到报案后，公司立即上门慰问并协助整理、填写理赔资料，在客户家属提出理赔申请后短时间内即结案，将683万元保险金交到T先生家人手中。

案例5

公司客户Z女士，在2004年至2012年八年间先后投保国寿千禧理财、福寿双喜等保险。2017年，Z女士因患乳腺癌身故。中国人寿第一时间上门协助客户家属办理理赔手续，快速向Z女士家人给付保险金664.5万元。

案例6

公司客户W先生，于1997年至2014年先后投保99鸿福、康宁终身、鸿鑫两全等多份保险。2017年，W先生不幸在家中身故。获悉事故发生后，公司立即开展理赔服务，迅速核实事故，及时向W先生受益人给付保险金565万元。

案例7

2008年至2016年，公司客户G先生先后投保国寿美满一生、金账户等多份保险。2017年，G先生因患胰腺癌身故。公司接到客户家属报案后，随即安排服务人员协助客户完善理赔资料，积极开展理赔服务，在较短时间内向G先生家人给付保险金548.7万元。

案例8

2012年，公司客户H先生购买国寿新鸿泰两全保险。2016年H先生在家突发心肌梗塞不幸身故。2017年受益人正式提出理赔申请。公司迅速联系客户家属，协助办理理赔事宜，在理赔时间内给付H先生家属保险金529.5万元。

案例9

1998年至2014年，公司客户Y女士为自己购买国寿康恒、康宁终身等多份重大疾病和防癌保险。2017年，Y女士被确诊为乳腺癌。公司接到客户理赔申请后，第一时间协助客户办理理赔手续，快速给付Y女士479.7万元重大疾病保险金。

案例10

2012年和2013年，公司客户L女士投保国寿康宁终身、瑞鑫两全等保险。2017年L女士被确诊为乳腺恶性肿瘤。公司在接到理赔申请后，立即安排公司驻院服务人员积极协助，很快办理了理赔手续，并给付L女士430万元保险金。

【点评】

保险的核心价值在于提供风险管理。所以说，保险是人性化化解经济风险和损失的灭火器、降落伞。从中国人寿发布的2017年十大理赔案例来看，保险公司提供的风险保障要体现在保障责任、产品性价比和理赔服务上。从行业发展规律来看，致力于发展保障型业务，在市场上深耕细作的保险企业，虽然保费增速不快，但“含金量”更高，后劲儿更足。保险业的“初心”，其实就是无论社会赋予保险业多少功能，都不能忘记保障功能是行业发展的根基，这才是保险业最终的看家本领。