平安人寿5小时兑现保障承诺

19万元重疾理赔款快速到账

从申请理赔到理赔审核结案仅5个小时，19万元重疾理赔款快速到账，从罹患重症的孤独无助，到拿到理赔款的欣喜安慰，S女士感叹平安优质服务的同时，也庆幸自己十多年前就已经有了保险保障意识，防范未知风险。

2006年，年仅32岁的S女士考虑未来风险保障不足，为自己投保了平安人寿《鸿盛重疾》险种，重疾保额3万元。多年来，S女士一直注重保单检视，逐步提高自己的重疾保额，并于2020年又投保了平安人寿《守护百分百疾》险种，重疾保额17.4万元。

在这个充满不确定性的世界里，每个人都可能面临健康危机。2024年4月1日凌晨，S女士睡觉时突然心脏疼痛，并伴有大汗、恶心的症状，家人在担忧中将其送往医院。入院后检查的血项、心电图检查均指向S女士很大概率为“急性心肌梗死”，这是一种与死神赛跑的疾病。医院立马为其安排住院，并为她制定了应急治疗方案，经过系统治疗，S女士病情稳定下来，跑赢了与死神的比赛。但抢救时的巨额花费，却让这个普通的家庭感到生活的压力，好在第二天，S女士的家人及时进行理赔报案。平安人寿知晓了S女士的病情后，迅速开启了绿色理赔通道，从申请理赔到审核结案仅仅用时5个小时。从发病到理赔结案，三天内19万元的理赔款便打到了S女士的银行卡中，解决了其急需治疗费用的燃眉之急，也为整个家庭带来了的曙光。

S女士是不幸的，刚刚步入知命之年就得了如此严重的疾病，但同时她又是幸运的，她在而立之年就为自己购买了重疾保障，在罹患重疾第一时间获得保险的承诺，也重拾了生活的希望。 宋雨桐

建行同心支行

残币兑换暖人心 热情服务解难题

建行工作人员正在帮助客户逐一识别清点残缺污损人民币。

“您好，我的这些钱被火烧了，能帮我看看还能兑换吗？”5月6日，一位客户面露难色地来到建行同心支行办理残损币兑换业务。

据客户讲解，这些钱是家里老人省吃俭用攒下的，为了防盗和用时方便，老人便把这笔现金藏到了弃用的炉子内。由于家庭聚餐需重新启用炉子，结果藏到里面的现金被点燃。因已无法正常使用，希望工作人员可以帮忙兑换。支行大堂经理在了解了客户诉求后，将其引导至残缺污损人民币兑换窗口，安排专柜为客户办理现金兑换业务。

由于部分纸币受损严重，点钞机已无法清点，需经人工逐一识别清点、鉴别真伪，并按照残缺污损人民币兑换标准精确识别半额及全额纸币，最终为客户兑换纸币共计7000元。拿到兑换好的现金时，客户万分感激，对该支行工作人员热情耐心、高效快捷的服务竖起了大拇指。

细微之处显真情，尽管本次残损币兑换工作是该网点日常营业中一件微不足道的小事，但却是建行同心支行始终坚持“以客户为中心”服务理念的生动体现。

人民币是我国的唯一法定货币，为维护其严肃性和权威性，保护国家、集体和广大人民群众的切身利益，建行同心支行认真履职尽责、主动担当作为，严格按照当地人民银行相关要求，在各网点开通了小面额及残损币兑换绿色通道，为广大居民无偿提供小面额及残损币兑换服务。下一步，建行同心支行将不断努力，通过更加优质、高效、便捷的金融服务，让每一位客户都能够感受到建行温度。

罗永平 文/图

金融监管总局

取消银行网点与保险公司合作数量限制

为进一步深化银行保险合作，促进商业银行代理保险业务规范健康发展，更好满足消费者多样化需求，保护消费者合法权益，国家金融监管总局近日印发了《关于商业银行代理保险业务有关事项的通知》（以下简称《通知》），取消银行网点与保险公司合作的数量限制、明确银行代理业务佣金标准等。

A 丰富保险产品和服务供给

《通知》提到，保险公司和商业银行开展保险代理业务合作，应当本着互利共赢、共同发展、保护消费者利益的原则，共同促进商业银行代理保险业务的持续健康发展。

商业银行代理互联网保险业务、电话销售保险业务和其他保险业务，各级分支行及网点均不限制合作保险公司数量。保险公司应当确保在合作区域内具备线下服务能力。

保险公司与商业银行开展保险代理业务合作，原则上应当由双方法人机构签订书面委托代理协议，确需由一级分支机构签订委托代理协议的，该一级分支机构应当事先获得其法人机构的书面授权，并在签订协议后，及时向其法人机构备案。同时，委托代理协议约定的佣金率不得超过保险公司法人机构产品备案的佣金水平。

此外，自《通知》发布之日起，《中国银保监会办公厅关于印发商业银行代理保险业务管理办法的通知》（银保监办发〔2019〕179号）第三十九条第二款废止。

其中最受关注的就是，取消银行网点与保险公司合作的数量限制。根据《商业银行代理保险业务管理办法》规定，商业银行每个网点在同一会计年度内只能与不超过3家保险公司开展保险代理业务合作。《通知》的发布则意味着商业银行网点与保险公司合作的数量将不再受限制，银行网点可以与多家保司合作。

近年来，随着经济社会发展和外部环境变化，各方呼吁进一步深化银行保险合作，丰富保险产品和服务供给，满足消费者多元化保险需求。在此背景下，国家金融监管总局启动《通知》起草工作，并广泛征求行业意见，对原有相关规定进行了修改。

B 有望带来新的业务增长点

“总体是利好，特别是银行通过互联网、电销及非线下网点的其他模式合作，可能为银行业和保险业带来新的业务增长点。”对外经济贸易大学创新与风险管理研究中心副主任龙格表示，2024银保新政的发布，将对银行保险合作市场产生深远影响。取消数量限制、明确合作层级和佣金标准等措施，将进一步促进银行保险合作的规范发展，提高市场竞争力，推动整个保险行业的创新和发展。同时，也有助于提升消费者权益保护水平，增强市场的稳定性和可持续性。

具体来看，龙格表示，取消数量限制将鼓励商业银行与更多保险公司开展合作，推动保险产品和服务的多样化。这将有助于满足消费者日益增长的保险需求，提高消费者的满意度。

明确合作层级和佣金标准将有助于规范银行保险合作的市场秩序，防止不正当竞争和损害消费者权益的行为。同时，也有助于提高合作双方的责任意识和风险意识，促进市场的健康发展。

龙格还提到，随着银行保险合作的深入发展，保险公司将面临更大的市场机遇和挑战。为了与商业银行建立长期稳定的合作关系，保险公司需要不断创新产品和服务，提高市场竞争力。这将有助于推动整个保险行业的创新和发展。

国家金融监管总局亦表示，《通知》的实施，有利于更好发挥商业银行和保险公司的优势，促进双方长期深度合作，探索转型发展新路径；有利于拓宽商业银行和保险公司的合作范围，提升银行代理保险业务价值和消费者满意度；有利于丰富银行保险产品和服务，更好满足消费者多元化、多层次保障需求，切实维护消费者权益。 袁园