



洞察客户痛点 推进源头治理

中国太保寿险切实维护消费者权益

马莹 俞佳融

记者从中国太平洋人寿保险股份有限公司镇江中心支公司获悉,中国太保作为行业头部企业,长期坚持以客户为中心,高度重视消费者权益保护工作,推行消费者权益保护全流程管控,将消费者权益保护理念和工作要求深度融入公司治理、经营管理和企业文化。面对客户投诉纠纷,中国太保旗下中国太保寿险积极承担消费者权益保护工作主体责任,在加强消费者权益保护体制建设、机制运行等方面做了大量细致工作,构建了“前中后台合力”的消费投诉纠纷处理体系,不断改善公司销售服务品质。

1 服务垂范,人人消保,消保已深度融入企业基因

近年来,中国太保首创“太保服务官”制度,以客户为中心建立分工协作、各司其职的四级服务官管理体系。在集团和子公司总部,分管消费者权益保护或营运工作的公司领导担任“首席服

务官”;在分公司和中心支公司层面,机构负责人担任“体验服务官”。

中国太保寿险以“消保人人有责、消保贯穿始终”的消保文化为引领,强化内、外勤各岗位员工的消费者权益

保护意识。服务官定期直面客户聆听声音,在门店柜面或客户活动现场,面对面服务客户、办理投诉,发现服务痛点问题并推动解决,提升客户体验,践行“责任、智慧、温度”的太保服务。

2 畅通渠道,强化培训,推动有温度的专业咨诉处理

中国太保寿险投诉渠道覆盖了95500官方服务热线、4006695500维权热线、官网、微信、APP、柜面等各类客户触点,在界面显著位置标注了投诉

入口,确保消费者能够直观、便捷的反映投诉事项。对参与处理客户投诉的专、兼岗队伍,中国太保寿险建立了“同心共好”消保培训平台,构建全条

线“获取所需、展现所能、交流进步”的培训体系,推动队伍秉承服务初心,专业、有温度地开展投诉纠纷处理。

3 洞察痛点,溯源治理,消保成为践行“太保服务”的生动实践

受疫情影响,客户李某资金周转紧张,想通过中国太保线上渠道办理贷款业务,但在办理过程中,李某认为线上贷款程序烦琐,提出了建议。中国太保寿险落实“客户诉求件件有反馈,痛点问题事事有落实”,在帮助李某妥善解决问题的基础上,进一步溯源分析:客户认为的烦琐程序,实际是为防止虚报冒领、维护客户资金财产安全的必要流程,那公司是否可以在守住安全底线的基础上兼顾客户便捷诉求呢?经过反复研讨论证,中国太

保寿险最终借助大数据进行客群分类,建立客户画像,挖掘不同类型客户资金需求,构建不同等级的风控标准,通过身份证验证、人脸识别、链接云柜面实时验证等多种技术手段,力求在保障客户资金安全的基础上提供便捷服务体验。

中国太保寿险首席运营官、首席服务官朱雪松表示,中国太保寿险建立了溯源整改长效机制,不仅要积极推动个案解决,更要基于客户反馈,分析追溯投诉纠纷发生的根本原因,进

行源头治理,标本兼治,从而不断提升公司服务质量。

后续,中国太保寿险坚持以守护人民美好生活为己任,以打造“客户体验最佳”为目标,扎实开展消费者权益保护工作,为客户办实事、解难事,优化服务流程、创新服务举措,践行服务承诺,彰显太保服务“责任、智慧、温度”的价值主张,在提升广大客户的幸福感、获得感、满足感的道路上坚定前行。

泰康人寿积极开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动

本报讯(朱燕 俞佳融)记者从泰康人寿镇江中心支公司获悉,3月13日开始,泰康人寿积极响应、落实监管要求,围绕“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”主题,在全国各分支机构开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周系列活动。

泰康人寿携手中国银行、中国农业银行、中信银行等多家银行,围绕银行业、保险业行业发展和消费者需求,结合地区实际和业务特点,开展线上、线下教育宣传活动,开展“金融知识大课堂”系列视频宣传,共同普及宣传金融消保知识,就投诉热点问题及有关风险主动进行提示警示,引导消费者通过合理、有效方式保障自身金融权益,防范不法中介、不法行为的侵害。

同时,泰康人寿通过“以案说险”、风险提示、金融知识科普等形式对消费者财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等基本权利进行推广普及,使消费者充分了解自身的各项法定权利

和责任。

做好投资者适当性教育,引导理性投资。

泰康人寿持续规范自身营销推介行为,根据产品或服务的复杂性和风险等级,如实充分披露重要信息,从源头防范金融纠纷频发。

在宣传周期间,在公司官网、官微、官抖等自媒体矩阵上线“消保第一课”微电影,通过真实案例讲述,帮助消费者知晓并理解投资风险,引导消费者树立理性投资、价值投资观念,避免盲目冲动投资;同时针对各类常见金融诈骗活动开展风险提示和教育宣传,帮助消费者远离代理退保、代签名等非法金融活动侵害。

泰康人寿强化从管理层到基层员工全体系履行金融消保教育培训的义务,广泛开展内部宣教活动,进行“分公司总经理接待日”活动、“假如我是消费者”讨论会、消保主题宣导会等专项活动,持续提升内勤员工诚信意识;同时,在营销一线早夕会上,公司着重增加了消保知识有

关内容,鼓励外勤员工进一步做好本职工作,将诚信文化和消费者权益保护理念融入公司经营全流程,倡导公司内外勤员工坚守公司“以客户为中心、诚信销售”的服务要求,在全公司形成守信光荣、失信可耻的浓厚氛围,让诚信文化建设扎实落地。

聚焦重点群体,为更广泛的消费者提供更便利、更多元的金融知识和服务选择,是泰康人寿客户服务一贯的目标和方向,通过上线视频调查平台、医险通调查小程序,优化科技环节服务体验,视频服务平台通过互联网技术,利用视频交互功能,实现与客户线上面对面交流,完成承保、理赔等各环节客户面访服务,解决因时间、交通等原因给调查工作带来的困难,提升调查效率,切实增强消费者满意度。

同时,泰康人寿还特别关注线上服务适老化改造,帮助老年人群体解决数字鸿沟问题。泰生活APP“关怀版”新增“一键求助”功能,为年龄60周岁以上老年人提供一键

呼叫95522客服热线服务。此外,针对理赔服务,泰生活APP“关怀版”进行三项改造。适老化首页新增“理赔服务”图标,让老年客户更快捷使用理赔服务功能;新增自动语音播报功能,AI相机提示语自动语音播报;点选语音播报功能(原理理赔报案、理赔申请文字引导部分新增语音播放图标,点击图标可进行理赔语音指引)减少老年用户阅读成本。

泰康人寿秉承“商业向善”基因,高度重视保险消费者权益保护工作,将消费者权益保护纳入公司长期发展规划,以本次“3·15”消费者权益保护教育宣传周为契机,聚焦日常生活涉及的服务场景和高风险事项,将公司“诚信经营”理念深入人心,切实提升整体服务水平,以实际行动构建和谐金融消费环境,带动社会更多人群了解金融保险知识,提振广大金融消费者消费信心,让保险具有人性关怀的温度,让保险更安心、更便捷、更实惠。

利安人寿再次成功发行10亿元资本补充债

本报讯(汤杰 俞佳融)记者从利安人寿镇江分公司获悉,3月10日,利安人寿在全国银行间债券市场再次成功发行10亿元资本补充债券。本期债券由中信证券、华泰证券牵头主承,东方金诚和远东资信两家评级公司进行评级,中证融担提供担保,公司主体评级AA+,本期债券评级AAA。本期债券期限为5+5年期,在第5年末附有条件的发

行人赎回权,票面利率4.6%。

此前,利安人寿已先后获得中国银行保险监督管理委员会江苏监管局和中国人民银行同意其“在全国银行间债券市场公开发行不超过50亿元资本补充债券”的批复。继2022年7月21日成功发行第一期债券,本次发行后,利安人寿已累计成功发行20亿元资本补充债。本次资本补充债的发行得到了市场投资

者的广泛关注,簿记当日获得市场2倍超额认购,投资人群体覆盖了银行、险资、资管、券商等市场化投资人,充分体现了市场对利安人寿主体资质、发展实力和未来前景的高度认可。本次募集资金将用于其补充公司资本,进一步提高公司偿付能力和抗风险能力,支持业务结构持续优化,助力公司深化转型发展。

2022年8月,根据上级政府主

管部门对国有金融资本统一管理的要求,明确由江苏省国信集团履行利安人寿国有资本管理职责。利安人寿是国信集团参股的重要金融机构,本次发债也得到国信集团的鼎力支持,国信集团表示将一如既往地支持利安人寿的发展成长,支持利安人寿在业务方面与集团的金融板块形成协同,共同为建设江苏金融强省做出新的贡献。