



泰康保险集团 世界500强企业

“今年“3·15”国际消费者权益日,泰康人寿金融消费者权益保护(以下简称消保)宣教活动开展得如火如荼。泰康人寿一直以来高度重视金融消保工作,坚定捍卫金融消费者合法权益,持续完善金融消保体系化建设。2023年消保监管数据显示,泰康人寿投诉指标实现“双降”,评价得分、评级、排名“三升”。

■文/记者 李强 图片由受访公司提供

全面深化消费者权益保护

泰康人寿消保体系进一步完善

响应时代所需 消保工作质效全面提升

做好新时代金融消保工作,是践行“以人民为中心”发展思想,践行金融工作政治性、人民性的集中体现。2023年,国家金融监督管理总局组建,并统筹金融消费者权益保护工作,开创金融消保工作新局面。

近年来,伴随我国经济持续稳定发展,居民财富快速增长并持续积累。金融服务的丰富提高了金融产品的可得性。在此背景下,金融消保工作越发引起社会各界广泛关注。泰康人寿高度重视金融消保工作,锚定金融消保高质量新起点,树立头部机构金融消保示范效应。泰康保险集团董事长陈东升明确要求,坚持做市场和监管的“好学生”,不误导客户,不诋毁同业,诚信经营。

在“以人民为中心”发展思想引领下,在监管部门的指导下,泰康人寿不断加强公司消保工作。泰康人寿总裁程康平反复强调,要抓好

重点问题、重点机构、重点人员,加大考核力度。

截至2023年底,泰康人寿立足“公司治理、制度体系、工作机制、评价考核、队伍建设、信息系统”六个方面,已经形成较为完整的消保工作管理体系,消保工作水平进一步提升。一是完善治理结构,董事会、消委会、监事会、高级管理层高效履职;二是构建较为完善的消保制度体系;三是明确工作机制,“标准化”推进消保日常工作,前后端联动,强化分析,建立品质闭环管理机制;四是细化评价考核,压实管理责任;五是加强消保投诉队伍专业化建设与管理;六是建设消保系统,重构投诉系统,实现工作全流程在线化。

同时,泰康人寿加大资源支持力度,助力投诉化解、教育宣传、队伍培训等工作有效开展,常态化组织开展产品、销售、服务、消费者权益保护等各类培训,全面提升专业技能。

保护消费者权益 加强“三化”销售队伍建设

压实金融消保责任,树立金融消保典范,泰康人寿从最贴近金融消费者、与金融消费者联系最为紧密的营销队伍抓起,对营销团队进行销售行为规范化、专业化管理,对各业务渠道实施常态化定期监测,加强专业化、职业化、绩优化营销队伍建设,以客户为核心,做深做实金融消保工作。

加强制度约束,推进销售行为规范化、专业化管理。保险销售行为直接影响保险消费者权益,严格执行《保险销售行为管理办法》(以下简称《管理办法》)有利于增强消费者对于保险行业的信任度。“销售规范化是行业健康发展的基石,销售专业化是销售团队的发展趋势。”泰康人寿总裁程康平表示,《管理办法》的落地实施,是落实“以人民为中心”发展思想,是构建保险销售行为监管框架的基础环节。泰康人寿已完成产品分级和客户分级标准的制定,确保将适当的产品通过适当的销售人员提供给适当的客户。

实施流程管控,组织渠道开展常态化定期监测。销售行为可回溯管理是规范银行保险机构销售行为、保护消费者权益的重要手段。在保险销售过程关键环节录音录像,旨在清楚保险责任,减少销售误导,让消费者能够充分理解产品的特点和功能,更

好地维护保险消费者合法权益。泰康人寿不断优化技术应用,探索“双录”智能化方案,提供便捷、流畅、优质的“双录”体验,同时支持多工具、多模式、多场景录制,赋予消费者更多自主选择权。“双录”操作规范纳入“基本法”。定期向业务团队宣导、培训,并规范外部合作渠道。

抓好队伍建设,泰康人寿打造专业化、职业化、绩优化的健康财富规划师(HWP)队伍。围绕“新增、留存、结构、架构”打造新寿险下的代理人队伍。在前端入口高标准筛选代理人,让更多年轻化、知识化的高素质人才脱颖而出;后端通过完善的培训体系和泰康首创的超体培训模式,提升代理人专业化销售水平;架构上,改革“基本法”,推出“绩优、普优”两套“基本法”,引导传统队伍绩优化发展的同时,为顶尖绩优队伍提供全新的发展路径和发展模式。

泰康人寿坚定“以人民为中心”,坚定践行新寿险布局,把学习贯彻中央金融工作会议精神、监管政策要求和坚定走医养融合新寿险的企业战略相结合,打造新寿险下“以客户为中心”的行动准则,将消费者权益保护和企业发展相结合,持续探索寿险高质量发展经营实践。