



## 太平人寿构建金融纠纷多元化解机制

本报讯(通讯员 翟海萌) 近期,太平人寿灵活借助行业协会调解机制,帮助广西客户M女士化解一场因“代理退保”产生的纠纷,及时守护客户的“钱袋子”。

不久前,M女士拨打太平人寿95589客服热线进行投诉,并要求全额退保。经过详细沟通之后,服务人员根据经验判断该客户可能受到“代理退保”人员的诱导。在多次邀约客户面谈被拒后,为保障消费者的切身权益,服务人员仍坚持尝试各种解决方法,最终在广西保险纠纷调解委员会的

出面调解下,M女士终于认识到“代理退保”的骗局和危害,选择继续持有保单。M女士表示,多亏太平人寿服务人员的专业和耐心,不仅令她消解了误会,也提升自己的金融素养和风险辨别能力。

M女士的案例正是太平人寿坚持把金融纠纷化解在基层、切实保障消费者权益的生动体现。近年来,太平人寿持续创新金融服务,提升调解质效,推出一系列行之有效的有益探索,如浙江分公司的智慧“共享法庭”、江苏分公司的“消保调解站”,通过高

质量保险服务积极参与社会治理,致力于提升消费者满意度,为人民群众美好生活保驾护航。

其中,太平人寿金融共享法庭是由浙江地区服务网点在地方法院指导下,运用智能化工具赋能基层纠纷调解的创新平台。共享法庭以智慧法院为切入点,以“一屏一线一终端”为标准配置,以数字化平台为依托,全力打造具备调解指导、线上线下调解和诉讼、基层治理等功能的最小支点,在有效提升调解质效的同时,更有助于将

金融纠纷化解在源头,将消费者权益保护落实在一线。值得一提的是,太平人寿浙江分公司充分发挥金融共享法庭积极作用,近期首次参与一场跨行业、跨机构的金融纠纷调解,为消费者提供高质量调解,得到当地法院、监管和消费者的高度认可。

此外,太平人寿在江苏地区的首家“消保调解站”日前正式揭牌。该调解站由太平人寿江苏分公司联合江苏天淦律师事务所共同成立,邀请江苏省保险合同纠纷投诉处理中心调解员、知名资深律师

等专业人士组成专家调解队伍,未来将聚焦金融纠纷化解的“痛点”“堵点”,依托专业法律知识提供保险咨询、法律咨询和调解服务,为消费者提供“一站式”矛盾纠纷解决方案。

作为金融央企成员单位,太平人寿将始终秉持“客户至上”的服务理念,聚焦金融纠纷化解的“痛点”和“堵点”,积极探索各种创新服务手段,不断完善金融纠纷多元化解机制,助力消费者提升依法维权意识,为消费者提供高质量金融保险服务。

### 新华保险菏泽中支: 举办业务培训 提升服务质效

本报讯(通讯员 邵丹) 10月28-29日,新华保险菏泽中支举办2024年度内勤培训,旨在提升全员综合素质与工作质效。

据了解,培训会首日,新华保险菏泽中支特邀讲师为大家带来一场名为《结构思考力》的思维盛宴。特邀讲师从“金字塔原理”入手,通过富有逻辑的表达方式,深入浅出地解析结构思考力的核心要素和应用技巧。培训会次日,特邀讲师以《认识合规》课程展开,从什么是合规、为什么要合规、如何做合规三方面,再次强调合规对

于公司经营和个人发展的重要性,并分别从“守底线 知敬畏”“能识别 常教育”两方面详细阐述如何做才能合规。

培训最后,新华保险菏泽中支总经理李永乐鼓励全员不断提升个人业务技能和综合素质,持续学习,成为行业的多面手,走出个人舒适区,为该公司的高质量发展添砖加瓦。

又讯 10月12-13日,新华保险菏泽中支举办运营序列岗位技能提升培训班,进一步夯实运营工作基础,提升运营队伍建设。

据了解,本次培训内容包括涵盖保全、双录、档案业务培训和消保宣传、人力资源管理、财务管理要点等多项内容,结合日常工作中的易错点和难点问题,在错题分析和复盘总结中促进学习入脑入心,增强培训实效。

通过此次培训,增强了运营序列员工在运营合规风险管理、保单流程管理、业务风险管控等方面的综合能力。新华保险菏泽中支将加强培训成果运用,聚焦夯基础、强内功,持续加强运营队伍建设,提升运营服务质效,助力业务高质量发展。

### 中华财险菏泽中支: 启动“合规文化宣传周”系列活动

本报讯(通讯员 张丽娟) 10月28日,中华财险菏泽中支召开合规与一道防线集中交流会议,合规专兼岗及相关工作人员参加会议。

人事行政部(党群工作部)负责人传达落实中国东方2024年“合规文化宣传周”系列活动安排。各部门作日常合规工作经验交流,总结合规文化宣传工作经验和做法。

会议紧紧围绕“合规创造价值 合规从我做起”主题,引导员工牢固树立“内控优先 合规为本”理念,切实营造“不敢违规、不能违规、不想违规”合规文化氛围,确保“合规文化宣传周”活动效果。会议要求每一位员工要将“合规从我做起”理念和公司各项制度入脑入心,切实增强主动合规意识,提高合规履职能力,夯实公司高质量发展根基。



讲文明树新风公益广告

天气多变  
注意预防感冒

