



谁也不能懈怠客户的声音

新华保险：防止销售误导为保消费者权益



保权益

“绝不是治理销售误导那么表层，我们的目标是保护消费者权益”，新华保险副总裁暨合规负责人刘亦工表示。为此，公司特成立最高“保护消费者权益事务工作委员会”，决策制度和重大事项，并梳理、制定包括产品信息披露、业务品质管理和客户服务承诺等在内的各项规章制度、激励机制和内部操作办法。

不仅将合规经营触角遍及业务发展各环节，新华保险还帮消费者维权。如公开24小时投诉维权电话，在全国232个标准化柜面开设投诉专区，建立健全总经理接待日制度，开辟12378投诉绿色通道等。在此基础上，新华保险还将新契约回访成功率、投诉结案率、理赔时效和满意度、柜面满意度作为主要指标纳入年度KPI考核体系。“谁也不能懈怠来自客户的声音”，来自公司运营负责人表示。

实际上，在“以客户为中心”的整体战略下，新华保险近两年来已启动整个产品和服务队伍的转型，以及运营流程和客服体系的变革。尤其通过星级理赔、共享服务中心启用、电子服务升级、柜面服务优化、理赔服务竞赛等系列创新举措，客户满意度创新高。

促合规

自保监会掀起“监管风暴”以来，“动真格、抓督导、抓落实”成为其在全系统治理

销售误导的关键词。

据了解，新华保险首先在全系统刮起“自查”风暴，一方面通过开展实地督导、网点暗访等多种方式自查自纠，并完善品管办法和考核体系，促动业务条线品管制度、流程完善，以及业务队伍合规意识提升。另一方面，在落实保监会会议精神基础上，结合自查自纠结果持续整改，责任到人。

近日，新华保险综合治理销售误导工作再升级，召开持续推进工作会议，以“各司其职、强化落实，客观评价、强化问责，持续整改、提升内控”为思路，要求各部门、条线进一步落实细案；通过制定“治理效果评价体系和“责任追究管理办法”持续通报督导和强化问责惩戒。“引发销售误导和风险事件的当事人，在检查中一旦发现，将面临空前严厉的问责处理”，前述合规负责人表示。

实际上，新华保险希望将治理销售误导与内控管理相结合，“既要从内控制度、流程的设计上杜绝销售误导，也要通过抓内控执行的有效性，进一步提升内控水平”，该合规负责人表示，“对于综合治理销售误导这项系统性工程，从整体战略出发，立足整改、长抓不懈，形成长效机制”。

来自保险业内的资深人士表示，“保险市场还处于初级阶段，需通过加强保险消费者教育、提升产品多样性、建立诚信体系和责任追究机制等营造和谐的市场环境，而销售误导将在转变发展方式进程中绝迹”。

富垠金评

8月22日至8月30日当周，伦敦现货黄金冲高回落，最高1676.9美元/盎司，最低1634美元/盎司。当周市场由于周四美联储公布会议纪要意外提及量化宽松(QE3)，并且语气出乎市场预料的肯定，美元大幅下挫，黄金白银全线上扬。黄金投资者短期可密切关注1680美元/盎司附近技术阻力位和1645~1650附近重要支撑位。白银投资者短线密切关注30.44美元/盎司附近重要支撑位，30.9~31美元/盎司附近的阻力位。建议投资者重点关注周五，伯南克或将对目前预期高涨的QE3给出更为明确指引。

富垠投资首席分析师 曹阳

AUAG 富垠金融投资

让黄金投资更简单、更高效、更时尚!

黄金白银行情分析 由安徽富垠黄金交易公司提供

最新行情分析可致电：0551-2579701
或登陆安徽黄金网：www.ahhj99.com

新浪微博：@安徽富垠黄金 腾讯微博：@安徽富垠黄金



用心奉献

中信银行合肥分行营业网点

分行营业部	合肥市徽州大道78号	0551-2641701	胜利路支行	合肥市胜利路204号	0551-4228818
美屯支行	合肥市屯溪路330号	0551-4662436	徽州大道支行	合肥市徽州大道与太湖路交叉口	0551-3422668
南七支行	合肥市望江西路21号	0551-3664996	璟泰大厦支行	合肥市临泉路与当涂路(东二环)交叉口	0551-4202708
邮电大厦支行	合肥市淮河路303号	0551-2680201	潜山路支行	合肥市潜山北路与淠河路交叉口帝豪大厦	0551-5772108
长江路支行	合肥市长江路538号	0551-2820045	滨湖支行	合肥市滨湖新区紫云路与天山路交叉口	0551-2938208
金寨路支行	合肥市金寨路360号	0551-2631339	芜湖分行	芜湖市镜湖路8号	0553-3888689
新站支行	合肥市铜陵北路2号	0551-4258916	安庆分行	安庆市中兴大道101号	0556-5280628
马鞍山路支行	合肥市马鞍山南路856号	0551-4664916	蚌埠分行	蚌埠市涂山东路1859号财富大厦1楼	0552-2087015
财富广场支行	合肥市濉溪路278号	0551-5666288			