



AIA BEIJING 高管讲消保

筑牢金融消保防线 践行人民金融初心

友邦人寿北京分公司副总经理

黄志梅



践行金融为民 优化服务体验

服务之本 在于为民

金融消保的最终落脚点，是提升人民群众在金融服务中的获得感、幸福感和安全感。“人民性”最直接的体现，就在于服务的每一个细节。

我们的优化

- » **流程做“减法”**：持续优化业务流程，减少不必要的环节和手续，让数据多跑路，让客户少跑腿。
- » **服务做“加法”**：畅通投诉渠道，建立多元化纠纷解决机制。对待客户投诉，第一时间响应、第一时间处理、第一时间反馈，将矛盾化解在基层。
- » **温度做“乘法”**：关注“一老一少”、新市民等特殊群体，提供人性化、适老化的服务设施和方案，让金融服务更有温度，绝不落下一个人。

最好的服务，是未诉先办；最好的体验，是无感中的安心。
我们追求的，是成为客户身边值得托付的金融伙伴。