



兼容进取 消保同行

务实落地 让消保成为日常

友邦人寿高管讲消保

友邦人寿首席运营官

黎晓颖



“消保无小事，细节见真章”

政策落地重在“实”，消保工作不能停留在口号上，必须转化为可执行的流程和可衡量的成果。友邦积极响应国家战略，将保护金融消费者权益的关口前移，坚持“客户驱动”的战略方向，构建并不断完善“大消保”格局，不断规范经营行为、提升服务质效，建设高效、畅通的多元纠纷化解运行机制。在不断拓宽客户服务渠道的同时，根据不同销售方式，采取录音、录像、销售页面管理和操作轨迹记录等方法，对保险产品销售行为实施严格的可回溯管理。此外，我们重视客户体验，积极履行依照法律法规和监管制度规定，以及基于保险合同订立而产生的保单送达、回访、信息通知等随附义务行为，用实际行动守护消费者合法权益。未来，我们将持续以监管要求为纲，以客户需求为本，让保险服务更有温度、更有深度。