

保险公司违规销售排查报告(优质8篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗?下面是小编为大家带来的报告优秀范文,希望大家可以喜欢。

保险公司违规销售排查报告篇一

黔江区教委:

小南海镇中心小学校现有中心校一所,完小一所,村小九所,三十一个教学班,学生973人。为努力保障学生人身安全,减轻学生及其家长负担,学校本着正面引导,不强制、不干预的原则,鼓励学生自愿参加了平安保险,现将我校学生参加保险情况作一简要自查报告。

我校学生的平安保险由中国人寿黔江分公司承保,保险费每生30元。全镇小学973名学生中共有624人参加了平安保险,投保率64.3%。

在学生保险工作中,我校认识十分清醒,学生平安保险属商业保险范畴,始终本着一个平等自愿的原则,由学生及家长自主选择投保。不管是学校还是承担我校学生保险的中国人寿黔江分公司都是严格按照有关法律、法规规定做好了一些必要的宣传,正面引导,有效防止了学生平安保险工作中的不正当行为,在整个工作中我们做到了一个“执行”四个“不”。

一个“执行”:严格贯彻执行《重庆市人民政府办公厅关于禁止行政干预商业保险市场的通知》精神,在学生保险中不存在政府及有关部门的行政干预,作为学校更是让学生、家

长自愿参加，尊重家长及学生的意愿、选择。

三个“没有”：

1、没有以任何形式强制学生保险或要求学生在指定的保险机构投保。目前我校学生投保的人寿保险黔江分公司在保险工作中讲信誉，坚持原则，且对学生意外伤害后赔偿及时，让广大参保的学生及家长十分满意，自愿在该公司投保，我校学生投保率在60%左右，所占比例不算大，学校没有强制学生保险。

2、没有与保险机构利益分成行为。学校所有教职工也从没有接受保险机构吃请或收受回扣的情况，从保险公司看也没有向学校教职工请客送礼、返回回扣的现象，一切均按原则办理。

3、没有将学生保险费与开学时学校实施的“一费制”收费捆绑进行，一是学校“一费制”收费与保险费收取各在一地；二是保险费收取无学校教职工参与，由保险公司业务员自己收取。

总之，通过自查，我校学生平安保险工作一切正常，有效贯彻执行了有关的法律法规，有效维护了学生家长的利益，同时也很好地维护了保险市场的正常秩序。

保险公司违规销售排查报告篇二

为落实中国保监会**监管局的要求，确保我行代理保险业务合规文件运行，根据地区分行指示中北支行开展了一次自查活动，具体自查情况如下：

1、建立了代理保险业务风险排查工作领导小组

2、明确各相关部门，各组织层级、各具体岗位在防范化解代

理保险业务风险中的职责。

1、代理协议管理支行为一级支行，与保险公司签订的代理协议都是由地区分行带头签订的。

2、代理产品管理上级机构能够及时补充修改代理协议中的银保产品目录，未超出销售代理协议中产品。

3、单证管理银保单证管理制定由总行统一制定，上级机构下发的所有空白都纳入银行重要空白凭证进行管理，下发凭证也都按重要空白凭证进行管理，并有相应的登记本进行登记。

1、风险排查在银行公示栏张贴了保险公示咨询投诉电话告知客户如何实施自己的权利。

1、教育培训支行理财经理在进行保险销售时都有保险公司客户经理在场进行销售指导，保险公司在我支行还定期开展保险知识的培训讲座。不存在销售误导行为，能正确解释保险产品，明确告知客户退保条件及可能带来的损失。

2、销售行为支行现共有五人取得保险销售从业资格证。

3、不存在保险公司工作人员驻点销售的情况。

4、所以保险宣传材料都由上级机构下发。

保险公司违规销售排查报告篇三

为落实中国保监会**监管局的要求，确保我行代理保险业务合规文件运行，根据地区分行指示中北支行开展了一次自查活动，具体自查情况如下：

1、建立了代理保险业务风险排查工作领导小组

2、明确各相关部门，各组织层级、各具体岗位在防范化解代理保险业务风险中的职责。

1、代理协议管理支行为一级支行，与保险公司签订的代理协议都是由地区分行带头签订的。

2、代理产品管理上级机构能够及时补充修改代理协议中的银保产品目录，未超出销售代理协议中产品。

3、单证管理银保单证管理制定由总行统一制定，上级机构下发的所有空白都纳入银行重要空白凭证进行管理，下发凭证也都按重要空白凭证进行管理，并有相应的登记本进行登记。

1、风险排查在银行公示栏张贴了保险公示咨询投诉电话告知客户如何实施自己的权利。

1、教育培训支行理财经理在进行保险销售时都有保险公司客户经理在场进行销售指导，保险公司在我支行还定期开展保险知识的培训讲座。不存在销售误导行为，能正确解释保险产品，明确告知客户退保条件及可能带来的损失。

2、销售行为支行现共有五人取得保险销售从业资格证。

3、不存在保险公司工作人员驻点销售的情况。

4、所以保险宣传材料都由上级机构下发。

文档为doc格式

保险公司违规销售排查报告篇四

*****□

我单位自接到《****保险行业治理整顿工作方案》后，立即

按照工作方案中相关要求，随即召开开展自查自纠工作指导会议，要求公司各部门把自查自纠当做整顿和规范工作的一个重要环节，作为改善公司经营管理水平、提供公司整体经济效益的一个重要环境。同时成立自查自纠小组。以工作方案中治理整顿工作重点内容为检查工作重点，客观反映自身存在问题，并采取具有针对性的有力措施进行整改。

一、保险企业证照手续：我单位各种经营证照手续齐全，具有中国保险监督管理委员会颁发的保险经营许可证，****工商局颁发的营业执照，***质量技术监督局颁发的组织机构代码证以及****国税、地税颁发的国税、地税相关证件。营业执照以及组织机构代码证每年按时到工商局、质监局进行年检，并且年检合格。

二、纳税情况：自20xx年****[]20xx[]14号文件下发后，我单位即按照属地管理的原则，向当地地税局缴纳代扣代缴的车船税以及营业税及其他附加税种。自文件下发至今，我单位应缴代扣代缴车船税108.71万元及营业税等其他各项税费总计56.76万元，实缴车船税108.71万，营业税及其他附加税费合计56.76万元。

三、理赔服务问题：理赔服务流程以及承诺均张贴在我单位职场显著位置，让客户监督我们理赔服务，同时客户承保时由出单人员提供报案、投诉便捷卡片，可以让客户在最短的时间内享受到我们最便捷的理赔服务。

四、中介市场情况：我单位共有中介代理人23人，均具有有效的保险代理人从业资格证书，同时在保险监管系统内登记展业证合格。自20xx年底，我单位即按照总、分公司要求车险实行“见费出单”，且自我单位成立至今，无保费超期应收问题存在。

本次自查自纠工作结束后，各部门针对工作方案中治理整顿工作重点内容有了更深的认识，各部门承诺要以此次自查自

纠整规检查为契机，加强学习，切实提高依法合规经营意识，严格自律，进一步规范经营行为，确保持续、健康发展。

***** 日期：

保险公司违规销售排查报告篇五

xx人寿xx中支“执行年”活动自查自纠情况报告根据中国保监会xx监管局(20xx)16号文件[]xx保监局关于在全省深入开展“执行年”活动的实施方案》的要求[]xx人寿xx中心支公司及时组织召开了“执行年”自查自纠动员会议，紧紧围绕会议内容，制定了自查自纠方案，建立了自评工作机制和“执行年”领导小组，认真进行了自查自纠，现将自查自纠情况汇报如下：

(一)强化领导精心组织为了加强对本次工作的领导，我公司成立了“执行年”工作领导小组，由xx支公司总经理高永洪同志任组长，副总经理刘章龙和支公司各部门负责人为小组成员，从而确保“执行年”工作有组织、有领导、健康有序的开展。同时，领导小组研究制定了[]xx人寿xx中心支公司20xx年度“执行年”工作实施方案》，明确了“执行年”活动的指导思想、基本原则、总体目标、自查内容、方法步骤和工作要求。把公司各项日常工作同“执行年”活动有机地结合起来，确保两不误、两促进。六月，公司因负责人更换“执行年”领导小组组长改由新的机构负责人刘志保总担任。

(二)宣传发动提高认识为了充分调动中支公司全体员工参与行评评议，提升服务满意度的积极性，我们把宣传动员、统一认识作为开展“执行年”工作的首要环节。1.组织全体员工召开“执行年”启动大会，认真学习传达省保监会有关“执行年”文件，进行了深入的学习领会。使全公司员工进一步认清形势，统一思想，以良好的精神状态和饱满的工

作热情投入到这次自查自纠工作中去。2. 制定“执行年”宣传栏专刊及宣传条幅，让全体员工了解““执行年””工作，并自觉参与和遵守相关制度。

(三) 加强调研搞好服务本次征求意见，通过多渠道的形式展开：

(1) 由中支公司总经理室成员亲自参加xx市电台行风热线节目通过媒体现场接受群众咨询和投诉。

(2) 举办“爱心飞扬□xx相伴”客服节服务节，通过调查问卷的形式向广大群众和客户征求意见和建议。

(3) 要求各部门针对日常工作认真开展自查自纠，并书写自查剖析材料。

(四) 强化合规意识树立合规理念合规经营是保险公司的核心经营原则，每一位员工都必需严格遵守规章制度，只有在合规范围内经营才能稳步健康发展。在6月下旬，分公司法律岗对全体员工进行了一次法律知识培训，此次培训不仅让大家学习了作为从业人员的行为准则，同时也让大家了解了对保险公司合规经营的相关管理规定。

(一) 少数客户反应续期交费通过银行转帐无法收到交费发票；客户在续期交费过程中，保费通过银行转帐后，由总公司后援保费部统一批次打印发票，并邮寄给客户。在邮寄发票的过程中，有客户的联系地址不详细，或者不正确的情况，就可能导致客户无法收到发票。在后期的工作中公司将安排保全人员及时催告投保人进行相关信息变更，并安排续收服务人员为客户进行信息维护。同时，为更好地为客户提供后期服务，工作人员向客户推广和介绍xx首创的一站式移动服务平台，客户足不出户，就可查询保单状态，并可自助操作十几种保全业务，真正享受xx高效，简单，快捷且低碳，环保的服务。

(二)少数客户反映签单业务员离职后，公司后续服务质量跟不上；有客户认为，签单业务员离职后，就没人再对其进行后续服务了。其实公司有专业的续期服务部门，业务人员离职后，其名下服务的保单将重新进行分配服务人员，主要为：

1. 通过信函形式告之投保人新的服务人员信息，方便客户联系服务员，维护后期服务。

2通过xx行销平台通知服务人员与投保人联系，在保单到期后的宽限期三十天内，如客户还没有交费，会有预警提示，督促业务员及时联系客户，并做好服务。

(三)部分客户对理赔流程不清楚有客户觉得，保险理赔资料复杂，流程繁琐。公司为维护客户利益，消除客户顾虑，公司特别建立健全了理赔服务公示制度，在公司门店(包括四级机构营业网点)明显的位置张贴《理赔服务公示》、《人身险投保提示书》，公示理赔服务的具体流程、所需材料、联系电话、相关服务承诺、客户投保需注意事项及权益等内容。另外，客户报案成功后，公司安排专人进行住院慰问及理赔代办。凡是在xx城区定点医院住院的客户，公司会委派工作人员去慰问客户，再次提醒用药及理赔程序。同时告知在职的代理人，协助客户办理理赔手续，让客户安心治疗。

销售误导与理赔难。针对保险行业的普遍现状，我中支公司首先在业务新人的职前培训方面，即认真作好职业道德培训，把好进口关。根据《人身保险新型产品信息披露管理办法》规定“向个人销售新型产品的，保险公司提供的投保单应当包含投保人确认栏，并由投保人抄录下列语句后签名：“本人已阅读保险条款、产品说明书和投保提示书，了解本产品的特点和保单利益的不确定性”。

为确保新契约保单品质，最大限度维护客户利益，提升客户对公司专业化的认同，提高客户对公司的满意度□xx电话回访项目坚决执行监管制度，杜绝代签名风险，落实客户问题的

解决，防止销售误导及代签名风险，检查规则执行情况，降低工作人员的操作失误和道德风险。开展岗位技能大练兵，实现岗位交叉学习，实行“首问制”和“p-star五星服务”“礼仪服务之星”的推广，通过以上举措的实施落实，中支员工不仅提高了工作效率和自身形象，而且全面提高了员工的综合素质。力求全体人员为客户提供更专业、高效、优质的服务，确保公司依法合规经营。

另外，客户关注的另一个重点是保险跟进服务以及理赔手续繁、周期长等问题。为此，我公司结合实际，认真抓好服务上的每一个环节，简化契约服务手续，加快承保时效，为客户进行理赔疑难解答，显现出集中作业优势。我中支公司要求理赔人员在第一时间进行探视并增加病房探视率，在探视过程中给客户送上慰问卡，并告知客户所应提供的理赔资料，严格践行“以人为本，切实保障被保险人的利益”的指导思想，切实依法经营和规范业务行为，以公平竞争与诚信合作的原则开展业务，在业务拓展、业务管理、后援服务等方面，做好每一个基础动作，优化作业流程，提高工作效率，坚决落实公司提出的“标准案件，资料齐全，三天赔付”的承诺，让客户了解xx的理赔流程的快捷，消除客户保险理赔手续繁，时间长的误解。

下阶段，中支公司将进一步深入贯彻落实[]xx保监局关于在全省深入开展“执行年”活动的实施方案》和[]xx人寿xx中心支公司20xx年“执行年”工作实施方案》的安排，结合自查和收集到的问题，进行认真整改落实。将“执行年”活动与公司各项经营管理工作密切联系起来，从创新保险营销管理、加强诚信教育、建立快速便捷的理赔服务系统、加强信访工作，提升业务员品质管理等方面，切实改进工作作风和服务质量，明确发展方向，切实做到依法合规经营，保护被保险人利益，促进行业稳健发展。

[]xxx保险公司

日期□xxx

保险公司违规销售排查报告篇六

黔江区教委：

小南海镇中心小学校现有中心校一所，完小一所，村小九所，三十一个教学班，学生973人。为努力保障学生人身安全，减轻学生及其家长负担，学校本着正面引导，不强制、不干预的原则，鼓励学生自愿参加了平安保险，现将我校学生参加保险情况作一简要自查报告。

我校学生的平安保险由中国人寿黔江分公司承保，保险费每生30元。全镇小学973名学生中共有624人参加了平安保险，投保率64.3%。

在学生保险工作中，我校认识十分清醒，学生平安保险属商业保险范畴，始终本着一个平等自愿的原则，由学生及家长自主选择投保。不管是学校还是承担我校学生保险的中国人寿黔江分公司都是严格按照有关法律、法规规定做好了一些必要的'宣传，正面引导，有效防止了学生平安保险工作中的不正当行为，在整个工作中我们做到了一个“执行”四个“不”。

关部门的行政干预，作为学校更是让学生、家长自愿参加，尊重家长及学生的意愿、选择。

三个“没有”：1、没有以任何形式强制学生保险或要求学生在指定的保险机构投保。目前我校学生投保的人寿保险黔江分公司在保险工作中讲信誉，坚持原则，且对学生意外伤害后赔偿及时，让广大参保的学生及家长十分满意，自愿在该公司投保，我校学生投保率在60%左右，所占比例不算大，学校没有强制学生保险。2、没有与保险机构利益分成行为。学校所有教职工也从没有接受保险机构吃请或收受回扣的情况，

从保险公司看也没有向学校教职工请客送礼、返回回扣的现象，一切均按原则办理。3、没有将学生保险费与开学时学校实施的“一费制”收费捆绑进行，一是学校“一费制”收费与保险费收取各在一地；二是保险费收取无学校教职工参与，由保险公司业务员自己收取。

总之，通过自查，我校学生平安保险工作一切正常，有效贯彻执行了有关的法律法规，有效维护了学生家长的利益，同时也很好地维护了保险市场的正常秩序。

小南海镇中心小学校 二00五年九月二十七日

保险公司违规销售排查报告篇七

xx中支在收到人民银行下发的《关于开展反洗钱工作自查的通知》后，总经理室高度重视，成立了反洗钱自查自纠工作小组，组长由中支总经xx洋担任，小组成员分别是公共资源部经理xx、反洗钱合规专员xx、财务部经理xx、运营部经理xx、培训部经理xx、保费部经理xx、营销部人管岗xx。要求各部门认真做好我中支的反洗钱自查自纠工作，由公共资源部负责此项工作的追踪落实、汇总上报。

本次反洗钱自查自纠工作覆盖到中支各部门、各服务部，自查时间为20xx年3月25至4月30日，自查时间跨度为20xx年10月1日至20xx年3月30日。我中支反洗钱自查工作已完成，现将自查情况汇报如下：

我中心支公司反洗钱工作实行一把手负责制，成立了“反洗钱管理工作小组”，公共资源部经理任合规官，财务部经理及运营部经理任合规专员，其它部门经理及前台岗为合规情报员。

人员发生变更，我中心支公司能及时按要求报备市人行。

根据反洗钱法的规定要求，我中心支公司在20xx年12月制定了[]xx保险股份有限公司茂名中心支公司协助反洗钱调查实施细则及操作规程[]{xx茂发[20xx]第010号}[]xx保险股份有限公司茂名中心支公司反洗钱内部检查制度[]{xx茂发[20xx]第011号}[]xx保险股份有限公司茂名中心支公司反洗钱工作考核评价办法[]{xx茂发[20xx]第012号}[]xx保险股份有限公司茂名中心支公司反洗钱工作保密制度[]{xx茂发[20xx]第013号}[]xxxx保险股份有限公司茂名中心支公司反洗钱工作宣传培训制度[]{xx茂发[20xx]第014号}[]xxxx茂名中心支公司反洗钱审计制度》的通知[]{xx茂发[20xx]第015号}、《关于进一步明确[]xxxx茂名中心支公司反洗钱合规管理部门组织架构和合规管理部门人员岗位职责》的通知[]{xx茂发[20xx]第016号}，在20xx年3月制定了《关于20xx年度反洗钱工作计划的报告[]{xx茂发[20xx]第001号}、《关于20xx年度反洗钱检查计划的通知[]{xx茂发[20xx]第002号}、《关于20xx年度反洗钱培训计划的通知[]{xx茂发[20xx]第003号}、《关于20xx年度反洗钱宣传计划的通知[]{xx茂发[20xx]第004号}。

通过制订反洗钱相关制度，进一步完善了我中心支公司反洗钱的内控制度，规范业务操作流程，为执行具体业务提供了合规性依据。

茂名中心支公司基本能按照[]xxxx保险股份有限公司茂名中心支公司大额交易、可疑交易和涉嫌恐怖融资可疑交易报告实施细则[][20xx修订版]{xx茂发[20xx]第007号}的文件的要求，加强对转帐支付交易的监测，落实大额和可疑交易报告制度，及时并准确的`填制各类报表向上级管理机构报告。目前我中心支公司采取系统筛选与人工分析相结合，进一步提高了大额和可疑报告的准确性。

在承保、退保、给付、理赔等环节均严格按照[]xxxx茂名中心支公司客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存实施细

则□□20xx修订版□{xx茂发[20xx]第007号}来执行。

茂名中心支公司在初审录入时，已同时将客户原始资料进行扫描，保留电子文档，公司有专门的业务档案管理人员，所有的业务资料按照发生日期分类存档，按照□xxxx保险股份有限公司业务实物档案管理办法》有序管理，客户投保、退保、给付等均保存资料记录。

通过举办专项培训、早会宣导、知识测试、新人培训教材等形式对我中心支公司内外勤员工进行培训□20xx年共举行了x次的反洗钱专场培训，培训内容包括反洗钱基础知识、业务操作知识、反洗钱工作流程等内容，培训人员包括全体内勤、外勤；每次培训都进行了相应的知识测试，测试成绩归档，并作为个人年终绩效考核的一项重要依据。

将反洗钱内容纳入《代理制保险营销员合规培训教材》，在全中支范围内的代理制保险营销员的新人培训班中使用，充分利用新人培训班对相关新进外勤员工进行反洗钱相关知识培训，做到反洗钱培训制度化、普及化。

为响应人民银行茂名市中心支公司和省公司的号召，茂名中心支公司结合自身的情况进行了多种形式的反洗钱宣传。

我中心支公司于20xx年xx月在全市所辖服务部开展了“反洗钱宣传月”活动，宣传活动由公共资源部牵头，成立了相应的反洗钱宣传活动小组，对活动的时间、形式和要求进行了安排。通过全年不间断在职场内更新“反洗钱宣传专栏”内容、反洗钱宣传折页□x展架、横幅等，在职场显要位置摆放。通过在闹市区设置宣传点等活动，面向内外勤员工和广泛的客户，进一步提高了员工的遵纪守法意识和反洗钱工作的自觉性，同时也让我们的客户更加了解与配合我们的反洗钱工作。

(一)存在的问题：

- 1、内控制度有漏报现象。
- 2、公司员工的反洗钱综合水平有待提高。

(二) 整改措施:

- 1、完善反洗钱内控制度，杜绝再次出现内控制度漏报市人行的现象。
- 2、我中心支公司加强对员工进行反洗钱培训，将反洗钱知识测试以及实际工作中反洗钱操作结合在一起，纳入年终的考核中。

今后我们将继续把反洗钱工作作为一项长期的重要工作来抓，严格执行大额和可疑交易报告制度，加大反洗钱宣传培训的力度，确保全体员工树立应有的反洗钱意识，掌握必要的反洗钱技能，增强反洗钱工作的紧迫感、主动性;在工作中，严格履行反洗钱义务，切实打击洗钱活动。

保险公司违规销售排查报告篇八

xx人寿xx中支“执行年”活动自查自纠情况报告根据中国保监会xx监管局(20xx)16号文件[]xx保监局关于在全省深入开展“执行年”活动的实施方案》的要求[]xx人寿xx中心支公司及时组织召开了“执行年”自查自纠动员会议，紧紧围绕会议内容，制定了自查自纠方案，建立了自评工作机制和“执行年”领导小组，认真进行了自查自纠，现将自查自纠情况汇报如下:

(一)强化领导精心组织为了加强对本次工作的领导，我公司成立了“执行年”工作领导小组，由xx支公司总经理高永洪同志任组长，副总经理刘章龙和支公司各部门负责人为小组成员，从而确保“执行年”工作有组织、有领导、健康有序的开展。同时，领导小组研究制定了[]xx人寿xx中心支公

司20xx年度“执行年”工作实施方案》，明确了“执行年”活动的指导思想、基本原则、总体目标、自查内容、方法步骤和工作要求。把公司各项日常工作同“执行年”活动有机地结合起来，确保两不误、两促进。六月，公司因负责人更换“执行年”领导小组组长改由新的机构负责人刘志保总担任。

(二)宣传发动提高认识为了充分调动中支公司全体员工参与行评评议，提升服务满意度的积极性，我们把宣传动员、统一认识作为开展“执行年”工作的首要环节。1.组织全体员工召开“执行年”启动大会，认真学习传达省保监会有关“执行年”文件，进行了深入的学习领会。使全公司员工进一步认清形势，统一思想，以良好的精神状态和饱满的工作热情投入到这次自查自纠工作中去。2.制定“执行年”宣传栏专刊及宣传条幅，让全体员工了解““执行年””工作，并自觉参与和遵守相关制度。

(三)加强调研搞好服务本次征求意见，通过多渠道的形式展开：

(1)由中支公司总经理室成员亲自参加xx市电台行风热线节目通过媒体现场接受群众咨询和投诉。

(2)举办“爱心飞扬□xx相伴”客服节服务节，通过调查问卷的形式向广大群众和客户征求意见和建议。

(3)要求各部门针对日常工作认真开展自查自纠，并书写自查剖析材料。

(四)强化合规意识树立合规理念合规经营是保险公司的核心经营原则，每一位员工都必需严格遵守规章制度，只有在合规范围内经营才能稳步健康发展。在6月下旬，分公司法律岗对全体员工进行了一次法律知识培训，此次培训不仅让大家学习了作为从业人员的行为准则，同时也让大家了解了对保险

公司合规经营的相关管理规定。

(一)少数客户反应续期交费通过银行转帐无法收到交费发票；客户在续期交费过程中，保费通过银行转帐后，由总公司后援保费部统一批次打印发票，并邮寄给客户。在邮寄发票的过程中，有客户的联系地址不详细，或者不正确的情况，就可能导致客户无法收到发票。在后期的工作中公司将安排保全人员及时催告投保人进行相关信息变更，并安排续收服务人员为客户进行信息维护。同时，为更好地为客户提供后期服务，工作人员向客户推广和介绍xx首创的一站式移动服务平台，客户足不出户，就可查询保单状态，并可自助操作十几种保全业务，真正享受xx高效，简单，快捷且低碳，环保的服务。

(二)少数客户反映签单业务员离职后，公司后续服务质量跟不上；有客户认为，签单业务员离职后，就没人再对其进行后续服务了。其实公司有专业的续期服务部门，业务人员离职后，其名下服务的保单将重新进行分配服务人员，主要为：

1. 通过信函形式告之投保人新的服务人员信息，方便客户联系服务员，维护后期服务。

- 2通过xx行销平台通知服务人员与投保人联系，在保单到期后的宽限期三十天内，如客户还没有交费，会有预警提示，督促业务员及时联系客户，并做好服务。

(三)部分客户对理赔流程不清楚有客户觉得，保险理赔资料复杂，流程繁琐。公司为维护客户利益，消除客户顾虑，公司特别建立健全了理赔服务公示制度，在公司门店(包括四级机构营业网点)明显的位置张贴《理赔服务公示》、《人身险投保提示书》，公示理赔服务的具体流程、所需材料、联系电话、相关服务承诺、客户投保需注意事项及权益等内容。另外，客户报案成功后，公司安排专人进行住院慰问及理赔代办。凡是在xx城区定点医院住院的客户，公司会委派工作

人员去慰问客户，再次提醒用药及理赔程序。同时告知在职的代理人，协助客户办理理赔手续，让客户安心治疗。

销售误导与理赔难。针对保险行业的普遍现状，我中支公司首先在业务新人的职前培训方面，即认真作好职业道德培训，把好进口关。根据《人身保险新型产品信息披露管理办法》规定“向个人销售新型产品的，保险公司提供的投保单应当包含投保人确认栏，并由投保人抄录下列语句后签名：“本人已阅读保险条款、产品说明书和投保提示书，了解本产品的特点和保单利益的不确定性”。

为确保新契约保单品质，最大限度维护客户利益，提升客户对公司专业化的认同，提高客户对公司的满意度，xx电话回访项目坚决执行监管制度，杜绝代签名风险，落实客户问题的解决，防止销售误导及代签名风险，检查规则执行情况，降低工作人员的操作失误和道德风险。开展岗位技能大练兵，实现岗位交叉学习，实行“首问制”和“p-star五星服务”“礼仪服务之星”的推广，通过以上举措的实施落实，中支员工不仅提高了工作效率和自身形象，而且全面提高了员工的综合素质。力求全体人员为客户提供更专业、高效、优质的服务，确保公司依法合规经营。

另外，客户关注的另一个重点是保险跟进服务以及理赔手续繁、周期长等问题。为此，我公司结合实际，认真抓好服务上的每一个环节，简化契约服务手续，加快承保时效，为客户进行理赔疑难解答，显现出集中作业优势。我中支公司要求理赔人员在第一时间进行探视并增加病房探视率，在探视过程中给客户送上慰问卡，并告知客户所应提供的理赔资料，严格践行“以人为本，切实保障被保险人的利益”的指导思想，切实依法经营和规范业务行为，以公平竞争与诚信合作的原则开展业务，在业务拓展、业务管理、后援服务等方面，做好每一个基础动作，优化作业流程，提高工作效率，坚决落实公司提出的“标准案件，资料齐全，三天赔付”的承诺，让客户了解xx的理赔流程的快捷，消除客户保险理赔手续繁，

时间长的误解。

下阶段，中支公司将进一步深入贯彻落实[]xx保监局关于在全省深入开展“执行年”活动的实施方案》和[]xx人寿xx中心支公司20xx年“执行年”工作实施方案》的安排，结合自查和收集到的问题，进行认真整改落实。将“执行年”活动与公司各项经营管理工作密切联系起来，从创新保险营销管理、加强诚信教育、建立快速便捷的理赔服务系统、加强信访工作，提升业务员品质管理等方面，切实改进工作作风和服务质量，明确发展方向，切实做到依法合规经营，保护被保险人利益，促进行业稳健发展。