

# CSR ANTENNA

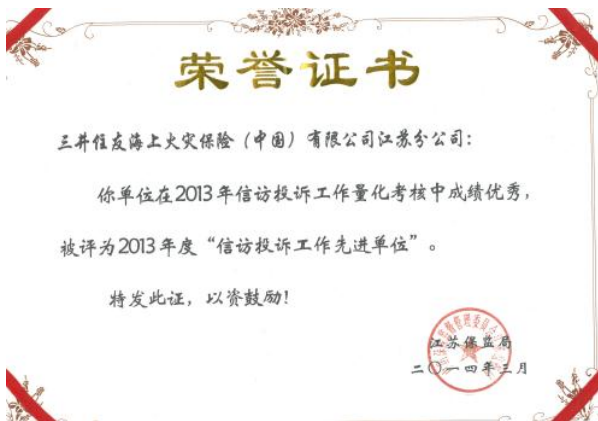


## 江苏分公司连续获得表彰

3月14日，江苏分公司获得江苏保监局颁发的2013年度“信访投诉处理工作先进单位”称号。此评价是江苏保监局根据《江苏保险业投诉处理工作量化考核办法（2013年版）》（以下简称：考核办法）对各保险公司省级分公司的投诉处理工作的综合评估。评估包括制度机制建设（15分）、有效投诉总量（30分）、投诉办理情况（25分）、投诉日常工作（30分）、总经理信访接待日（分别纳入制度机制建设和投诉日常工作进行考核）、特殊事项（加分事项）6个方面，基础分为100分，加分项目另计。

此次评估中，国寿财险因加分事项获得102分，我江苏分公司和中银保险、日本财险、东京海上和美亚财险5家公司都获得满分100分。根据《考核办法》，江苏保监局对于年度考核前6家保险机构，授予了2013年度“信访投诉处理工作先进单位”，并在全行业中对考核结果进行了通报。表彰的获得充分说明了我司在公司治理，尤其是在消费者保护方面作出的出色工作。

此外，江苏分的冯丹妮在无锡市保险行业2013年度先进个人评选活动中，荣获先进个人“展业明星”奖。冯丹妮于2012年8月6日入职，现任江苏分公司营业部副主管。在2013年8月，冯丹妮主动请缨与其他两位营业员员工参加了无锡市保险销售人员岗位技能大赛。初赛后，她在入围的17名选手的角逐中，最终胜出，获得优胜奖。



江苏保监局颁发的荣誉证书

## 江苏保监局办公室文件

苏保监办发〔2014〕64号

### 江苏保监局办公室关于2013年保险业 投诉量化考核情况的通报

各保险公司省级分公司、各保险行业协会：  
现将2013年全年投诉量化考核情况通报如下：  
一、考核依据和考核内容  
根据《江苏保险业投诉处理工作量化考核办法（2013年版）》（苏保监发〔2013〕102号）的要求，我局对各保险公司省级分公司2013年投诉处理工作进行了量化考核。  
此次考核细分为6方面指标，包括制度机制建设（15分）、有效投诉总量（30分）、投诉办理情况（25分）、投诉日常工作（30分）、

评价通报



冯丹妮获展业明星奖（左起第四名）

# CSR ANTENNA

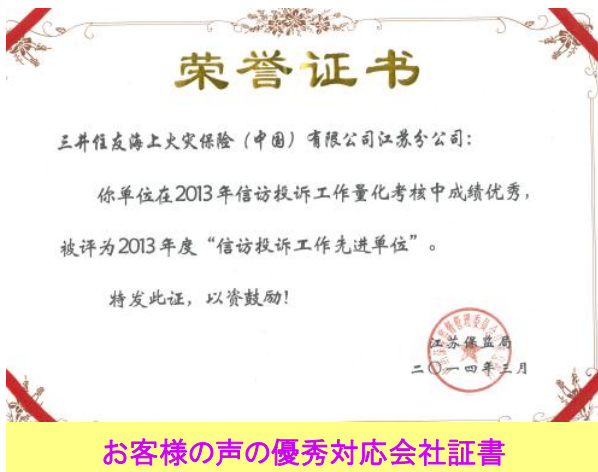


## 江蘇支店が次々に表彰を取得

3月14日、当現法江蘇支店が江蘇保監局から「2013年度お客様の声の優秀対応会社」として表彰されました。この表彰は「江蘇保険業お客様の声の対応考課弁法（2013年版）」（以下、考課弁法）に基づき、江蘇保監局が各社を総合評価したものです。評価は制度建設（15点）、お客様の声の総量（30点）、お客様の声の処理状況（25点）、お客様の声の日常管理（30点）、総経理の来訪受付日の実施状況、および特別事項の6項目から評価されます。各項目合計で100満点になりますが、特別事項があればプラス点数が加算されます。

今回の評価では、国寿損保にプラス点数があり102点でトップ、当現法江蘇支店、中銀保険、日本損保、東京海上とAIGの5社が100点満点を取得。江蘇支店を含む上位6社が「2013年度お客様の声の優秀対応会社」の名誉証書を授賞され、本件の考課結果も通達で通報されました。当現法のガバナンスの優秀さ、特に消費者保護の優れた対応が当局に認められたことは喜ばしい限りです。

他に、江蘇支店のスタッフ、馮丹妮さんが無錫市保険業2013年度先進個人コンテストにおいて、「営業スター」賞を取得しました。馮さんは2012年8月6日入社、現在江蘇支店営業部の副主管です。2013年8月に、馮さん等3名の営業スタッフが無錫市保険営業職の技能コンテストに参加、17名が準決勝に進出し、馮さんは決勝で見事に優勝賞を取得しました。



お客様の声の優秀対応会社証書

## 江苏保监局办公室文件

苏保监办发〔2014〕64号

江苏保监局办公室关于2013年保险业  
投诉量化考核情况的通报

各保险公司省級分公司、各保险行业协会：  
现将2013年全年投诉量化考核情况通报如下：  
一、考核依据和考核内容  
根据《江苏保险业投诉处理工作量化考核办法（2013年版）》（苏保监发〔2013〕102号）的要求，我局对各保险公司省級分公司2013年投诉处理工作进行了量化考核。  
此次考核细分为8个考核指标，包括制度建设（15分）、有效投诉总量（10分）、投诉处理效率（10分）、投诉处理满意度（10分）、投诉处理及时性（10分）、投诉处理规范性（10分）、投诉处理透明度（10分）、投诉处理回访率（10分）。

考課結果の通達



馮丹妮さんが「営業スター」賞受賞（左から4人目）