

消费者权益保护是与人民群众切身利益息息相关的工作，加强金融消费者权益合法权益保护，是金融机构践行“以人民为中心”发展思想的具体体现。

为切实保护消费者合法权益，强化消费者金融保险知识教育，从更深层次、更大范围、更有保障和更可持续等维度促进金融消费公平，阳光财产保险股份有限公司青海省分公司（以下简称“阳光财险青海分公司”）制定3·15专项活动方案，组织各级机构围绕“金融消保在身边 保障权益防风险”的主题，通过线上线下相结合的方式，积极创新服务形式，分公司各级机构通过设立咨询服务台、举办保险知识讲座、悬挂横幅、放置宣传展架、发放宣传折页等形式，在各个客户触点开展了一系列消费者权益保护教育宣传和服务，向广大金融消费者普及基础金融知识、提示金融风险、倡导理性消费、价值投资理念，增强消费者自我保护意识和风险防范能力，构建和谐金融生态环境。



阳光财险：

# 金融消保在身边筑牢消费者权益“保护墙”

本报记者 师晓琼



## 开展诚信教育 加强文化建设

人无信不立，业无信不兴，国无信不强。诚实守信是人们在社会交往中应遵循的基本道德规范，它既是一种道德品质，也是一种公共义务。社会要建立诚信体系，必须从宣传教育抓起。

在“3·15”消费者权益保护日前，阳光财险青海分公司组织触点服务队伍开展诚信文化建设，对产品、营销、服务等环节开展自查体验活动。在积极做好宣传教育推广普及的同时，注重加强诚信文化建设，坚持诚实守信原则，夯实诚信经营思想基础，将诚信融入公司文化建设，加强对全体从业人员的诚信教育，组织全体客户触点人员签署服务承诺书，提升员工服务意识。

同时，组织分公司高级管理人员履行金融消费者权益保护义务的教育培训，推动将诚信文化和消费者权益保护理念融入分公司经营全流程，推进诚信教育进头脑、见行动，让诚信观念在每个人心中永驻，并外化为实际行动，为构筑全民诚信的和谐社会注入强劲的永恒动力。

此外，为进一步加强与客户之间的联系，提升客户服务体验，阳光财险海西中支开展了“总经理接待日”活动。当天，阳光财险海西中支总经理与客户面对面交流，收集客户反馈，解决实际问题，维护消费者合法权益。此次活动的开展进一步提升了客户服务体验，提升金融消费者维权意识，不断优化的服务流程，为客户提供了更加优质的产品和服务。



## 走近特殊群体 提升金融知识辐射面

65岁的王阿姨最头疼的就是填单子，因为眼睛看不清，填写信息就不方便。“服务也太周到了，营业厅就有老花镜，我也不用自己带过来了。”王阿姨满脸笑地说。

阳光财险青海分公司切实解决老年人、残障人士等特殊群体困难，各三、四级机构柜面在硬件配置和服务上突出对老年人群体重点关注和关爱，提供老花镜、无障碍通道等；针对老、弱、病、残、孕等特殊客户群体，工作人员走出柜面主动上前为他们提供咨询指导、业务办理等服务。

同时，还大力推进金融服务数字化转型方面的教育宣传，帮助老年人、残障人士等特殊群体在保险领域运用智能技术。升级“车生活”功能，将“长辈版”入口放到“车生活”首页，制作并发布“长辈版”客户操作视频，使老年群体更加方便、快捷地获取保险信息和服务。

此外，聚焦老年人日常生活涉及的高频服务事项，制作容易理解的宣传材料和视频教程，让老年群体既能享受互联网带来的便利，又能摆脱“数字鸿沟”带来的隔阂，帮助老年人了解新事物、体验新科技，融入智慧社会。

## 因人宣教 传播金融正能量

为进一步提升社会公众金融素养，维护金融消费者的合法权益，阳光财险青海分公司进入乡村、校园、商圈进行集中宣传，引导广大金融消费者学金融、懂金融、信金融、用金融。活动期间，阳光财险青海分公司及各分支机构充分利用办公场地和营业场所进行金融知识宣传教育，设置宣传教育专区，配置丰富的宣传教育资料，醒目位置公布公司投诉电话、通讯地址等投诉渠道信息和消费投诉流程，同时，向城乡居民、在校学生、企业职工等金融消费者普及金融知识，解决工作、生活中遇到的实际问题，践行金融为民、金融惠民、金融便民理念。

【在学校】为了增强学生和教职工对消费者权益保护的认识，提升大家的保险意识和风险防范能力，阳光财险海东中心支公司联合海东监管分局、行业协会走进校园开展了宣传教育活动，现场设置互动问答环节，鼓励学生和教职工就保险相关问题进行提问，由专业人员进行解答，通过分享真实的保险案例，让学生和教职工感受到保险在风险管理中的重要作用，提高学生及教职工的消费权益保护意识，增强消费者的风险防范意识。

【在农村】为维护村民的合法权益，提高村民的维权和普法意识，阳光财险黄南支公司前往同仁市曲库乡江龙村开展了消费者权益日宣传活动，在曲库乡江龙村村民委员会广场上通过现场设置咨询台，发放宣传彩页等方式进行宣传，并以“敲门入户”方式把金融消费知识传播给每一名村民，进一步增强村民法律意识、维权意识和绿色消费观念。

【在商场】阳光财险海东中心支公司进入商场，开展线下宣传活动，通过分发“远离非法集资 拒绝高利诱惑”“谨防电信诈骗 倡导健康网络”“普及金融知识 守住钱袋子”等8个主题的宣传彩页，向广大市民普及金融知识，保护消费者权益。



## 强化“三适当”原则 引导消费者理性投资

阳光财险青海分公司持续完善消费者适当性管理机制，严格执行金融产品、销售渠道、目标客户“三适当”要求，多措并举，积极引导消费者树立正确的消费观念，将合适的产品或服务通过合适的渠道提供给合适的消费者。在微信公众平台发布消费风险提示或金融知识普及类信息，通过“以案说险”、热点问题答疑等方式，向消费者进行风险提示，不断提升消费者风险防范和自我保护能力。

阳光财险青海分公司将一直秉承“一切为了客户”的核心价值追求，以此次“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动为契机，坚持以客户为中心，不断完善和创新服务举措，强化科技赋能，全面提升客户经营能力，用实际行动践行“让我们的服务成为客户选择阳光的理由”的服务格言。

