

人保财险青海省分公司：

以金融之力，奏响青海振兴新乐章

本报记者 悠然

消费者权益保护宛如基石，支撑着金融市场的稳健运行与社会经济的和谐发展。金融消费者作为金融体系的重要参与者，其权益能否得到充分保障，直接关系到民众对金融行业的信任，影响着金融市场的秩序与稳定。

人保财险青海省分公司深刻洞悉这一要义，将消费者权益保护郑重地置于企业发展的重要位置。公司以党建为强大引领，将党的为民服务理念融入企业血脉，积极践行金融为民的崇高理念。在3·15国际消费者权益日之际，从繁华城镇到偏远乡村，公司开展了一系列丰富多彩且意义非凡的活动。这些活动，或是为民众送去实用的金融知识，提升他们的风险防范意识；或是为困难群体送去温暖关怀，解决生活中的实际难题；又或是创新服务模式，高效化解消费者纠纷。每一项活动都精准地击中群众需求，切实解决实际问题，赢得了民众的广泛赞誉与信赖。



倾听心声 共筑无忧保险保障

一直以来，人保财险西宁市分公司始终坚守“客户至上”原则，将消费者权益保障置于首位，积极探索优化服务的多元路径。3月12日，西宁市分公司成功开展“倾听客户心声，共筑无忧保障，总经理接待日”活动。西宁市分公司热情邀请了数位

有理赔经历的客户以及对保险满怀兴趣的潜在客户。西宁市分公司总经理室成员亲自出面接待，与消费者进行面对面的深入交流。他们专注倾听消费者在保险服务过程中遭遇的各类问题，悉心收集相关建议，并针对消费者提出的疑问，给予

耐心且细致的解答。

此外，西宁市分公司为参与接待日座谈的客户郑重颁发“服务监督员”聘书。诚邀监督员们对公司的服务质量、业务流程等方面展开监督，期望借助他们的力量，为公司服务改进提供极具价值的意见和建议，助力公司持续优化服务品质。

总经理接待日活动的圆满举办，有效增进了人保财险公司与消费者之间的沟通，增强了彼此的信任，也为公司后续提升服务水平、优化保险产品明确了方向。

党建联学

共探乡村振兴之路

3月13日，在这个春日暖阳洒满大地的日子里，人保财险青海省分公司党建联点部门与西宁市湟源县波航乡上泉尔村“双示范村”携手开启了一场意义非凡的党建联学活动。双方党支部成员满怀热忱地齐聚一堂，深入研习“中央一号文件”中那些关乎金融支持乡村振兴、农业现代化发展的关键内容。围绕如何充分发挥党建引领作用，推动金融服务乡村振兴这一核心议题，大家纷纷打开话匣子。同一时期，在湟源县波航乡上泉尔村，人保财险青海省分公司党建联点工作人员热情洋溢地通过发放精心准备的宣传资料、生动讲述实际案例、耐心解答村民疑问等方式，积极向村民普及农业保险、防范非法集资等金融知识。人保财险果洛州分公司也不甘落后，积极投身到偏远的大武乡格多村。宣传小队克服高原路途的艰难险阻，迅速搭建起宣传点。

值得一提的是，当人保财险青海省分公司得知湟源县波航乡上泉尔村里一名单亲儿童在求学过程中面临交通费用困难时，公司联点党支部毫不犹豫地伸出援手，及时提供交通费资助。湟源县波航乡政府深受感动，特意送上“人民保险显大爱 情暖单亲求学路”的锦旗，表示感谢！



金融下乡

点亮乡村金融灯塔

将金融知识传递给每一位乡亲，这一信念如同一盏明灯，照亮了人保财险果洛州分公司宣传小队前行的道路。在青海高原，凛冽的劲风恰似一头张牙舞爪的猛兽，于山间横冲直撞，发出阵阵呼啸，恶劣的自然环境让人望而却步。宣传小队迎着狂风，艰难地沿着蜿蜒崎岖的山路前行。一心只为全力打通金融知识普及的“最后一公里”，给当地农牧民送去宝贵的金融智慧之光。

一到目的地，工作人员迅速进入状态，展现出令人赞叹的高效执行力，快速搭建起简易却十分显眼的宣传点。飘扬的横幅上，“普及金融知识，点亮万家灯塔”等醒目标语，仿佛在激昂地诉说着此次活动的重大意义；摆放得整整齐齐的宣传手册，色彩鲜艳、图文并茂，满满当当地承载着丰富的金融知识。为了让农牧民更直观、透彻地了解金融知识，工作人员们费尽心思。他们精心策划并编排了一场别开生面的模拟案例展示，通过精彩绝伦的角色扮演，将金融诈骗的全过程栩栩如生地呈现在村民面前。人保财险果洛州分公司用实实在在的行动，把金融知识的火种播撒在农牧大地，为乡村金融生态的健康发展筑牢了根基。



护航权益 开启纠纷化解直通车

在保险服务领域，客户权益的保障至关重要。人保财险格尔木市分公司为打破保险纠纷解决过程中的壁垒，重磅推出“纠纷化解直通车”服务模式，全力保障客户权益，大幅提升服务满意度。

公司大胆创新，创新设立“营业网点+移动纠纷调解驿站”模式。从公司内部抽调一批经验丰富、对保险法规与业务流程了如指掌的专业人员，组建起纠纷化解核心团队。团队成员来自理赔、法务、客服等多个关键领域。3月5日与3月6日，人保财险格尔木市分公司接连接到客户纠纷

诉求，迅速响应，分别奔赴格尔木河西法庭及格尔木市人民法院，开展移动纠纷调解。调解现场，公司调解员始终秉持公平、公正、公开的原则，将消费者意愿置于首位，耐心倾听他们的每一项诉求。依据相关法律法规和行业规定，调解员为消费者量身定制合理的解决方案。经过不懈努力，当场达成和解协议，且确保调解结果合法、合规、合理，让消费者安心、放心。通过此次“纠纷化解直通车”活动，成功调解了3起金融纠纷，切实有效地保护了消费者的八项权益。

聚焦“三农” 传递金融政策力量

在3·15国际消费者权益日期间，人保财险格尔木市分公司迅速响应金融知识普及的号召，将目光聚焦乡村，深入园艺场与长江源村，开展了一系列富有特色的宣传活动，为乡村发展注入强劲金融动力。

在长江源村，恰逢当地政府宣贯“中央一号文件”，人保财险格尔木市分公司巧妙借助这一契机，紧扣文件精神，围绕

“三农”领域重点问题以及农牧民关切的金融话题，展开了一场别开生面的知识普及活动。在格尔木市园艺场，工作人员针对种植户最为关心的农产品价格波动风险、自然灾害保障等实际问题，重点介绍了特色农业保险产品。他们运用实际案例，深入浅出地剖析保险条款与理赔流程，帮助种植户直观理解如何借助保险工具规避风险，稳定生产经营。“以往对保险

认识模糊，经过这次详细讲解，才发现保险能为我们的生产提供如此强大的保障。”一位园艺场负责人不禁感慨道。前不久，瑞雪纷纷扬扬洒落，给青海农村地区披上银装，却也给农牧民出行添了诸多麻烦。人保财险海西州分公司迅速响应，组织员工奔赴乡村一线，为他们除雪并在寒冷中开展了一场别开生面的金融知识宣传活动，为农牧民送去冬日关怀。