

阳光财险青海省分公司：

以责任为锚 护航消费权益

本报记者 师晓琼

在2025年“3·15”国际消费者权益日到来之际，阳光财产保险股份有限公司青海分公司（以下简称“阳光财险青海省分公司”）积极响应国家金融监督管理总局号召，围绕“保障金融权益 助力美好生活”主题，开展了一系列形式多样、内容丰富的消费者权益保护教育活动。通过线上线下联动、多领域覆盖，展现公司在消费者权益保护、业务创新、社会责任及科技赋能等方面的实践成果。为我省金融消费者构建了安全、透明、可信的保险消费环境，展现了保险行业的责任担当。

聚焦各类群体

消保宣传寓教于乐

3月7日，阳光财险青海省分公司走进新市民群体，开展了一场别开生面的“守护权益 绽放美丽”主题活动。活动现场，金融宣传志愿者通过短视频、互动问答等形式，向保洁员、保安等新市民群体普及“金融消费者八大权益”“个人信息保护”等知识。

“阿姨，遇到自称‘保险理赔专员’要求转账的情况，您知道该怎么处理吗？”工作人员话音刚落，56岁的王阿姨立刻举手回答：“先挂断电话，通过官方渠道核实！”现场爆发出阵阵掌声。

为增强趣味性，活动还设置了花艺制作环节。在工作人员的指导下，参与者们亲手制作花艺作品，穿插金融知识竞答。62岁的李阿姨笑着说：“以前觉得保险很复杂，今天学到了不少实用技巧，还带着花回家，真是收获满满！”

在城北区生物园广场，阳光产险城北支公司正在开展“金融知识进广场”教育宣传活动。“工作人员讲得很详细，我现在知道购买保险的时候要注意什么了。”市民刘先生说道。

活动结合人民群众日常关注最多的金融风险点和金融知识，安排教育宣传小队为公众提供面对面的金融咨询服务，解答疑问，为广大民众讲解了金融消费者享有的合法权益、购买保险时应注意的事项、车险理赔注意的事项，得到广大民众的一致好评。

科技赋能风控

筑牢风险防线

阳光财险青海省分公司以“保险+服务+科技”模式创新风险减量服务。2024年为企业客户打造形成行业化专属风险管理解决方案，助力实体经济风险减量，加速科技创新与风险减量服务融合，升级迭代“阳光天眼”风险地图平台，支持防灾减灾能力提升，可实时评估自然灾害风险并预警。同时，强化科技应用，不断健全风险减量服务体系，组建了覆盖行业领域的风控专家团队和覆盖全国的风控服务人员网络，融合客户的全生命周期，搭建了保前风控、保中防损、风控服务于一体的风险工程体系，推行“空地一体化非车客户风控服务行动”。

去年8月，我们通过平台监测到海东地区暴雨预警，立即联系客户加固厂房，避免了重大损失。”风控工程师小王介绍道。

针对老年群体，线上APP增加“长辈版”。通过升级“阳光车生活”APP，将“长辈版”入口放在“阳光车生活”APP首页，设计“一键救援”功能，并制作相关功能使用说明视频，使老年群体更加方便、快捷地获取保险信息和服务。将老年人日常生活涉及的高频服务事项制作成宣传材料和视频教程，让老年群体摆脱“数字鸿沟”带来的隔阂。

68岁的张大爷在体验后表示：“现在查保单、办理理赔可比以前方便多了，以前我不会用手机操作，现在怎么用个视频就讲清楚了，这个服务真是太贴心了！”

精准化管理 精细化服务



高管深入一线

倾听消费者声音

3月11日，阳光财险青海省分公司西宁中支开展“高管服务日”活动，通过面对面的交流方式，为客户讲解消保知识，解答疑问，增强客户对保险服务的信任与满意度。

“你看，保险消费者享有知情权、选择权、公平交易权等八大权益。”面对前来咨询的客户，西宁中支负责人宋啸伟

结合实际案例进行了深入浅出的讲解。现场还为客户提供消保知识宣传手册等资料，以便客户后续自行学习，进一步加深对消保知识的理解。参与活动的客户对总经理的专业讲解和热情接待给予高度评价，感受到了公司高层对客户意见的重视以及公司“以客户为中心”的服务理念。

3月10日，在阳光财险海东中支的营业大厅里，海东中支负责人汪发善与建筑工人小刘面对面交流：“您对保险服务有什么建议吗？”小刘坦言：“希望能简化理赔流程，特别是工伤认定部分。”汪发善现场认真地记录着并承诺道：“下周就组织专项优化小组解决。”

此次活动旨在搭建企业与客户之间的直接沟通桥梁，深入倾听客户心声，切实解决客户关切问题。海东中支将继续秉持“客户至上”的服务理念，持续优化服务流程，为客户提供更加优质的产品和服务体验。

积极承担社会责任

彰显阳光大爱

近年来，阳光财险青海省分公司始终胸怀“国之大者”，坚守服务国家、服务“三农”、服务民生、全心全意为人民群众提供保险保障的初心使命，深入服务乡村振兴，主动担当作为，以实际行动践行社会责任。

为助力乡村振兴，阳光财险青海省分公司积极为海北州刚察县年乃索麻村搭建牛羊肉的销售平台，以产业帮扶、消费帮扶为主，带动全村的整体发展，实现由“输血式”帮扶向增强自我发展能力的“造血式”帮扶转变。截至2024年12月31日，牛羊肉消费金额33.18万元。

同时，走进养老院、福利院，提供免费理发、测血压、养生知识课堂等服务，并普及电信诈骗、非法集资等金融知识，丰富金融知识，提升风险防范意识，还为老年人及儿童捐赠生活物资。

此外，阳光财险青海省分公司还推动“温暖回家路”“3.15消费者权益保护日”“助力高考”“普惠金融推进月”“7.8保险公众宣传日”等宣传活动，走企业、走乡村、进社区、走田间地头听民意、解民心，深入了解小微企业、民营企业、涉农主体等市场主体及广大人民群众的保险服务需求，取得了一定的成效。

从雪域高原到河湟谷地，阳光财险青海省分公司以“3·15”为契机，将消费者权益保护融入企业发展的血脉。通过多维度的宣传教育、全流程的服务升级、深层次的产业赋能，公司不仅赢得了消费者的信赖，更彰显了保险业服务民生、回馈社会的价值底色。未来，阳光财险将继续以“责任、智慧、温度”为引领，为青海省金融消费环境的优化和经济社会高质量发展贡献更大力量。

