

中国人寿青海分公司

担当作为,用心用情守护人民美好生活

本报记者 李静

胸怀“国之大者”，聚焦“民之关切”。

一直以来，中国人寿保险股份有限公司青海省分公司（以下简称“中国人寿青海分公司”）始终坚持“以人民为中心”的服务理念，不断巩固、拓展主责主业优势，践行“金融为民”宗旨，坚守惠民利民初心，扎实办好为民实事，主动回应社会关切，增强消费者对金融行业的信任感和满意度，让保险更有温度，让服务更加贴心，让客户更省心、更舒心、更安心。



用心用情

致力提升服务质量

“长者陪伴课堂”“金融政策解读”“金融服务体验”，中国人寿全省各级公司聚焦金融为民、金融惠民、金融便民，围绕“八大权益”“理性投资”“依法维权”等内容，强化金融常识和适当性教育，提升消费者金融素养和金融安全意识，致力于提升服务质量，助力营造良好的金融环境。

在各网点营业大厅醒目位置摆放宣传动统一海报，悬挂宣传条幅，发放折页，通过LED电子屏滚动播放活动名称和宣传口号，向消费者有效传递金融知识，提高风险鉴别能力。

将关怀与金融知识普及相结合，通过案例解析、咨询服务、互动问答等形式普及金融知识。讲解非法集资、电信诈骗等常见金融陷阱，助力提升女性金融风险防范意识。

积极结合当前热点展开互动宣传，将金融知识问答融合青海地域元素，营造“寓教于乐、趣学消保”的轻松氛围，推动金融知识以不一样的形式传递给金融消费者。

实施“请进来，走出去”宣传教育策略，常态化开展“五进入”宣传活动，通过走进企业、商圈等场所，积极开展“反诈宣传进社区”系列活动，面向一老一小一新不同群体，扩大金融知识宣教活动覆盖面，用心用情打造“可信赖、能托付、有温度”的形象。

聚焦服务城市“新市民”，持续扩大丰富快递骑手、网约车司机、建筑工人、家政服务员等群体专属产品体系；完善老年客户、残疾人专属便民工具和设施，为行动不便的消费者提供代办服务。多角度宣传金融政策，提示金融风险。

不断提升助老、适老服务，一方面改进人工服务，引导全省柜面每日安排驻场人员在柜面优先为老年客户提供接待；便捷线上服务渠道，为老年客户提供“不出门、就见面”的服务。针对老年客户“空中客服”线上服务支持视频连线后，沟通过程中要求空中客服人员放缓语速，对老年人办理事项及钱款用途进行记录，确保在老年客户真实意愿下，倾力保障老年客户服务诉求。为居家老年人，特别是高龄、空巢、失能、留守等重点群体提供柜员上门，协助办理养老金认证，代收保险理赔资料等服务，满足老年人群体特殊需求。

中国人寿青海分公司始终践行“成人达己”文化理念，充分运用智能化、数字化手段创新教育宣传模式，在公司官方网站、自媒体、客户端等自有触客渠道积极宣传，全力打造让消费者更放心、更省心、更贴心的金融环境。

全力营造

安全安心的消费环境

消费者权益保护工作是社会各界关注的焦点，关系到每个家庭的幸福与安宁。

近年来，保险市场中出现以“代理退保”为名的非法黑产活动，严重侵害消费者合法权益，扰乱金融市场秩序。部分消费者因轻信“全额退保”承诺，导致财产损失、信息泄露及法律纠纷。中国人寿青海分公司始终将消费者权益保护置于首位，积极响应国家金融监督管理总局关于打击金融黑产的专项行动，聚焦“金融诈骗”“代理退保”等扰乱金融安全发展

的问题，通过技术防控、宣传教育、协同治理等多维度举措，提示消费者理智金融消费、理性表达诉求、妥善解决纠纷，切实维护客户权益。

【技术赋能风险防控】

智能风控系统：通过大数据分析识别异常退保行为。

信息加密保护：全流程强化客户数据加密与访问权限管理，确保个人信息安全。

【畅通维权与投诉渠道】

协同监管机制：发现疑似代理黑

产案件，及时向上级协会及监管机构反馈上报。

为提升人民群众金融风险防范意识和自我保护能力，营造安全的金融环境，中国人寿青海分公司特别发出风险提示：

【防范非法金融提示】

金融诈骗手段不断升级，防范核心在于保护个人信息、核实机构资质、警惕高收益承诺、使用安全支付方式。多一份谨慎，就能有效降低受骗风险。

【防范代理退保提示】

保险是长期风险保障工具，退保前需权衡自身需求和经济状况。如有疑问，优先联系保险公司客服或正规金融机构咨询。任何非正规渠道的退保服务均存在风险，切勿因小失大。

聚焦“五篇大文章” 办好为民实事

中国人寿青海分公司始终坚守金融报国、保险为民，持续发挥领头雁引领作用，围绕金融“五篇大文章”，不断创新金融产品与服务模式，助力提升消费者体验。

普惠金融——在特定人群保险领域，产品供给多元化，普惠业务惠及更多人群。提升特定风险群体的保障力度，加强新市民、新业态人员保险产品创新和服务，挖掘“两新”群体保险保障需求，积极落实“三农”政策，推动两乡涉农保险业务发展；加快长期健康险发展，提升保险保障程度。

养老金融——积极融入养老金融国寿服务体系，大力发展个人养老金业务为客户提供覆盖保险、医疗、健康、养老的综合性解决方案，持续引领行业发展，推动公众普及教育，提升公众对养老金融的认识和参与度。

科技金融——大力支持创新驱动发展战略，全力发挥金融保险经济补偿功能，不断深化多层次、专业化、

特色化科技金融服务体系，致力于在支持战略性新兴产业、科技创新等工作中贡献更大力量。

数字金融——积极推进“睿运营”模式，构建“多渠道线上受理+智能化处理+实时支付”的全链条服务新模式。为老年客户打造“一声直达、一键接入、一线即通”的95519数字化专线绿色通道，并提供“乡音”服务。

绿色金融——持续健全绿色金融管理体系，围绕“双碳”目标，按照客户不同需求坚持“一客一策”策略制定各类方案计划百余个，为绿色产业链上下游企业提供意外、医疗等一揽子保险保障方案，实现生态系统保障有效覆盖。

砥砺前行扬帆，奋进正当时。中国人寿青海分公司将立足主责主业，践行“五篇大文章”要求，发挥保险央企责任担当，为群众持续提供多样化、专业型金融保险产品和服务，在服务国家战略、服务实体经济、服务民生保障中贡献人寿力量。



2025年“3·15”

金融消费者权益保护教育宣传活动

保障金融权益 助力美好生活