

郑州国寿“金融消费者权益保护教育宣传月”活动落幕

为贯彻落实国家金融监督管理总局河南监管局2023年“金融消费者权益保护教育宣传月”活动要求,中国人寿郑州市分公司全面开展了“汇聚金融力量 共创美好生活”金融消费者权益保护教育宣传月活动,打造金融宣传教育“全方位”。活动历时一个月,为广大群众送去了丰富的金融知识,宣传了金融惠民利民政策以及消费者权益保护知识,使更多的群众受益,受到了广泛的好评。

正观新闻·郑州晚报记者
谢宽 张俊 通讯员 张金伟 文/图



郑州国寿开展2023年中国人寿“700健行”活动



郑州国寿举办消保知识小课堂



郑州国寿统一开展“五进入”活动

高管讲消保 教育入人心

一直以来,中国人寿郑州市分公司(以下简称郑州国寿)坚持将消费者权益保护作为公司高质量发展的目标之一。

为深入开展2023年“金融消费者权益保护教育宣传月”活动,提升人民群众的金融素质,中国人寿郑州市分公司总经理李冰川带来主题为“筑牢消保工作根基,护航消费者美好生活”的高管讲消保第一课,为社会公众送上金融安全知识。

在课堂上,李冰川从“增强民众消费素养,消保教育入人心”“专注尊老惠民,适老化服务安民心”“唤醒沉睡保单,纾民解困去忧心”“多元理赔服务,风雨面前暖人心”“完善纠纷化解机制,问题直达舒民心”五个方面阐述了郑州国寿在消费者权益保护方面所做的努力。

李冰川表示:“郑州国寿将始终把维护广大人民群众根本利益作为消保工作的出发点和落脚点,用心

用力解决人民群众急难愁盼问题,切实当好金融消费者合法权益保护的践行者。”

同时,郑州国寿积极践行新时代“浦江经验”“枫桥经验”,畅通保险消费者投诉渠道,诚恳倾听消费者意见建议,活动期间,在西大街客户服务中心柜面和中牟客户服务中心柜面分别开展了总经理接待日活动。

分管运营的总经理张青霞与客户面对面进行交流沟通,为客户答疑解惑,解决实际问题,同时作为消费者权益保护宣传员,为客户现场发放宣传彩页、讲解金融消费者八大权益、为老年客户介绍国寿适老化服务等,赢得客户不断称赞。

“通过总经理接待日活动,促进了公司与客户之间的良性互动。”张青霞表示,“这一举措真正体现了郑州国寿践行‘金融为民、金融惠民、金融便民’的央企责任。”

同频共振 聚力齐行动

自9月15日“金融消费者权益保护教育宣传月”活动启动后,按照河南金融监管局的统一部署,郑州国寿在金融消费者权益保护教育宣传月的每个关键时间节点上,统一行动,同频共振,营造出全系统的活动声势和宣传氛围。

全辖所有柜面电子屏滚动播出“汇聚金融力量 共创美好生活”活动口号,公众教育宣传区张贴宣传海报、摆放金融消费者八项权益、“相约星期二消保进行时”等宣传折页,所有销售职场统一张贴宣传海报,晨会宣导诚信教育专题,提升销售人员诚信展业意识。

9月20日,统一开展为民办实事活动,聚焦消费者实际诉求,重点面向“一老一少一新”等重点人群反映的热点、难

点问题,采取相关举措,主动办惠民实事,增强消费者对金融行业的信任感和满意度。9月26日,统一开展“五进入”活动,通过进农村、进社区、进校园、进商圈、进企业宣传,提升金融教育宣传覆盖面,有效发挥金融纾困作用。

10月9日,集中发布金融消费者权益保护典型案例,先后在自媒体平台发布了“保单借款及时还 损害利益后后悔”“如实告知莫隐瞒 莫让权益受损”“犹豫期要了 避免退保受损失”“以案说险——警惕代理退保”“维护消费者知情权”等多个以案说险视频,浏览量上万,逐步将宣传活动推向高潮。

“700健行”是中国人寿自2016年起重点推出的品牌活

动项目,在全国700个城市倡导全民推行以健康、公益、环境保护为主的生活方式。10月14日上午,郑州国寿开展了2023年中国人寿“700健行”暨“金融消费者权益保护教育宣传月”活动,参与健步走者近千人。郑州国寿在健步走途中精心设置了消保教育宣传专区,通过卡通人偶互动、悬挂宣传条幅、摆放易拉宝、发放三折页宣传资料等形式,在寓教于乐中向消费者普及金融风险知识,增强消费者的金融素养,进一步提升消费者消保意识和自我保护能力。另外,郑州国寿还通过以关注健康、养生为主题的国寿大讲堂活动,融入消费者权益保护宣传,让客户在收获健康养生知识的同时提升金融知识,受到客户的一致好评和称赞。

聚焦重点人群 解决“急难愁盼”

为进一步拓宽柜面服务方式和服务深度,郑州国寿持续将服务向下延深,把金融服务送上门,着力解决好人民群众急难愁盼问题。

一位老人致电登封柜面称养老保险冻结,其因身体状况欠佳且乘坐轮椅不便出行,无法来柜面办理业务,老人非常着急。郑州国寿了解相关情况,登封柜面聚焦“解难题”,急客户之所急,克服困难马上安排服务人员上门为客户办理,客户万分感谢。

新密客户李女士报案称其丈夫身故,要求协助理赔。电话沟通中李女士情绪低落,称自己在乡下,事情比较多,出行也不方便,无法前来柜面办理。新密柜面马上安排工作人员驱车30公里前往李女士住所协助办理,当发现病历资料缺少时,工作人员又开车陪同客户前往医院调取病历资料。理赔完毕后,客户非常感动,连连致谢称真正体验到保险带来

的温暖和国寿的贴心。

类似的优秀服务案例还有很多。郑州国寿将继续坚持办好“小微”实事,对接群众需求,用心用力为民办实事,随时随地为客户提供“安全、便捷、高效、温暖”的保险服务,护航消费者美好生活。

聚焦重点人群,强化风险防范意识。郑州国寿将宣传教育与推动金融服务适老化相结合,高度重视老年人服务需求,在全辖柜面配备老花镜、便民药箱、轮椅等适老设施,开设老年服务窗口,为60岁以上老年人提供免等待专人陪同服务。优化线上服务手段,开通老年客户上门服务、空中客服业务办理、寿险APP尊老模式等渠道,让老年客户享受多样服务选择,增强老年消费者的安全感、幸福感。

在活动期间,聚焦银发一族,开展金融常识教育和风险防范教育活动。如联合郑州市社区科普大学平等街分校开展的

“防范老年诈骗 跨越数字鸿沟”消保知识小课堂,为平等街社区老年朋友们带来了消保知识宣讲和防范金融诈骗的应对方法等,用实际的事例、通俗的语言、简单的方式让老年朋友们了解了维护合法权益、警惕“投资养老”“以房养老”骗局、“代理退保”风险等,培养“银发族”的金融安全意识。

下一步,郑州国寿将持续加强消费者权益保护工作,完善消费者权益保护机制,积极推进“消费者权益保护中心”建设,畅通和规范金融消费者诉求表达、利益协调和权益保障通道,有效提升消费者权益保护工作水平。郑州国寿将继续坚持“以人民为中心”的发展理念,将“用心守护放心托付”的消保文化融入公司全流程、深植全员心中,持续加强金融消费者权益保护工作,努力为消费者提供更加高效、优质、精准、暖心的金融保险服务。