



共筑诚信消费环境 提振金融消费信心

泰康人寿积极开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动

3月13日开始,泰康人寿积极响应、落实监管要求,围绕“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”主题,在全国各分支机构开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周系列活动。



携手银行 共同开展金融常识教育宣传

泰康人寿携手中国银行、中国农业银行、中信银行等多家银行,围绕银行业、保险业行业发展和消费者需求,结合地区实际和业务特点,开展线上、线下教育宣传活动,开展“金融知识大课堂”系列视频宣传,共同普及宣传金融消保知识,就投诉热点问题及有关风险主动进行提示警示,引导消费者通过合理、有效方式保障自身金融权益,防范不法中介、不法行为的侵害。泰康人寿安徽分公司与中国银行合肥分行繁华大道支行合作,录制金融知识大课堂之养老那些事儿,从社会养老现状来聊一聊养老的那些事儿,并为消费者普及老年防诈骗知识,做好风险提示。

同时,泰康人寿通过“以案说险”、风险提示、金融知识科普等形式对消费者财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等基本权利进行推广普及,使消费者充分了解自身的各项法定权利和责任。泰康人寿安徽分公司还通过视频号直播形式对金融消费者八大权益进行详细介绍和讲解,帮助消费者认识自身的合法权益,依法维权。

做好投资者适当性教育 引导理性投资

泰康人寿持续规范自身营销推介行为,根据产品或服务的复杂性和风险等级,如实充分披露重要信息,从源头防范金融纠纷频发。

在宣传周期间,在公司官网、官微、官抖等自媒体矩阵上线“消保第一课”微电影,通过真实案例讲述,帮助消费者知晓并理解投资风险,引导消费者树立理性投资、价值投资观念,避免盲目冲动投资;同时针对各类常见金融诈骗活动开展风险提示和教育宣传,帮助消费者远离代理退保、代签名等非法金融活动侵害。

推进公司诚信文化建设 促进金融市场公平有序

泰康人寿强化从管理层到基层员工全体系履行金融消保教育培训的义务,广泛开展内部宣教活动,进行“分公司总经理接待日”活动、“假如我是消费者”讨论会、消保主题宣导会等专项活动,持续提升内勤员工诚信意识;同时,在营销一线早夕会上,公司着重增加了消保知识有关内容,鼓励外勤员工进一步做好本职工作,将诚信文化和消费者权益保护理念融入公司经营全流程,倡导公司内外勤员工公司坚守“以客户为中心、诚信销售”的服务要求,在全公司形成守信光荣、失信可耻的浓厚氛围,让诚信文化建设扎实落地。

聚焦重点群体 提升金融服务满意度

聚焦重点群体,为更广泛的消费者提供更方便、更多元的金融知识和服务选择,是泰康人寿客户服务一贯的目标和方向,通过上线视频调查平台、医险通调查小程序,优化科技环节服务体验,视频服务平台通过互联网技术,利用视频交互功能,实现与客户线上面对面交流,完成承保、理赔等各环节客户面访服务,解决因时间、交通等原因给调查工作带来的困难,提升调查效率,切实增强消费者满意度。

同时,泰康人寿还特别关注线上服务适老化改造,帮助老年人群体解决数字鸿沟问题。泰生活APP“关怀版”新增“一键求助”功能,为年龄60周岁以上老年人提供一键呼叫95522客服热线服务。此外,针对理赔服务,泰生活APP“关怀版”进行三项改造。适老化首页新增“理赔服务”图标,让老年客户更快捷使用理赔服务功能;新增自动语音播报功能,AI相机提示语自动语音播报;点击语音播报功能(原理赔报案、理赔申请文字引导部分新增语音播放图标,点击图标可进行理赔语音指引)减少老年用户阅读成本。

泰康人寿秉承“商业向善”基因,高度重视保险消费者权益保护工作,将消费者权益保护纳入公司长期发展规划,以本次“3·15”消费者权益保护宣传周为契机,聚焦日常生活涉及的服务场景和高频事项,将公司“诚信经营”理念深入人心,切实提升整体服务水平,以实际行动构建和谐金融消费环境,带动社会更多人群了解金融保险知识,提振广大金融消费者消费信心,让保险具有人性关怀的温度,让保险更安心、更便捷、更实惠。

金融消费者权益保护 泰康在行动!

八大权益

 财产安全权	 知情权
 自主选择权	 公平交易权
 依法求偿权	 受教育权
 受尊重权	 信息安全权

泰康保险集团股份有限公司