

主办单位:海西晨报社 支持单位:厦门市银行业协会 厦门市保险行业协会
指导单位:国家金融监督管理总局厦门监管局

助力美好生活 保障金融权益

2025年“3·15”
金融消费者权益保护教育
特别报道

晨报记者 白若雪
通讯员 蔡依雯

在金融强国建设与金融为民的新征程上,泰康人寿勇担使命,做实做细做好金融“五篇大文章”,以金融消保为着力点,将合规成本转化为发展动力,推动商业价值与社会价值同频共振。在此过程中,泰康人寿厦门分公司充分发挥自身资源优势,积极开展线上线下相结合的金融宣传教育活动,通过一系列扎实的举措,为寿险行业的高质量发展注入创新活力,奋力书写“金融为民”的壮丽篇章,为金融强国建设贡献泰康力量。



泰康人寿厦门分公司工作人员向市民讲解金融知识。

泰康人寿厦门分公司 金融为民 守护消保新征程



泰康人寿厦门分公司工作人员走进社区开展金融宣教活动。

坚持党建引领 全面开展金融宣教工作

“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动火热开展之际,泰康人寿厦门分公司坚持党建引领,要求全体党员和员工强化政治担当,高管带头落实教育活动,全员强化消保意识,积极履行消费者教育主体责任,站稳金融教育人民立场,重点围绕消保维权和打击不法中介开展活动,切实为金融消费者保驾护航,推动金融市场健康稳定发展。

为做好消费者权益保护工作,

努力营造一个安全健康的金融市场环境,泰康人寿厦门分公司广泛开展“五进入”消保教育宣传活动,将金融知识普及到社会各个角落。3月8日,泰康人寿厦门分公司走进五一广场,参与举办“巾帼建功新时代·鹭岛金融暖人心”宣传活动,现场通过设立咨询台、发放宣传资料、开展互动体验等多种形式,向市民普及金融知识。3月12日,公司又走进围里社区,携手多家银行、保险、证券等金融机构开

展“闽南非遗传消保”宣传活动,现场通过设立互动体验区、发放宣传资料、有奖问答等,帮助金融消费者了解自身权益,掌握应对各类金融风险的技巧。

值得一提的是,泰康人寿厦门分公司还针对新市民、青少年、老年人、农民、残障人士、少数民族、外籍人士等宣传对象,提供了定制化的金融知识讲解,详解日常生活中如何保护个人信息安全等实用知识,增强公众的风险防范意识。

优化保险供给 积极推动服务创新升级

长期以来,泰康人寿深刻践行“以人民为中心”理念,打造“支付+服务+投资”三端协同新寿险,构建起独特的价值传导链条,让金融消保从传统的风险防控,进阶为助力中国式现代化的关键力量。

随着金融产品日益复杂、消费者需求愈发多元,适当性管理成为金融消保的关键。在政策推动下,适当性管理从行业自律迈向监管

硬约束。泰康人寿以“适当性管理”为核心,构建起覆盖产品、队伍、客户等多维适配体系。

在市场需求侧,泰康人寿精准捕捉客户需求,敏锐洞察居民健康养老痛点;在产品供给侧,打造保障、服务双引擎,针对不同客群,丰富健康保障、养老年金等产品矩阵,“幸福有约”旗下“长寿有约”“健康有约”等产品体系不断推陈

出新,“双有约”持续护航客户长寿健康的富足幸福人生;服务客户方面,深耕客户需求,构建起全周期健康服务体系;在服务服务端,强化“三化”销售队伍,培育HWP(健康财富规划师),规范营销行为;在客户体验端,以超体经营推动虚拟保险体验实体化,实现从消费者被动维权到主动创造客户价值的转变,推动保险服务创新升级。

夯实闭环管理 建设消保常态化机制

泰康人寿始终坚持以消费者权益保护为核心,不断夯实闭环管理,建设消保常态化机制,提升自身服务品质,推动金融服务高质量发展。

泰康人寿高度重视投诉专项治理工作,对标业务要求抓投诉,强化过程管理。具体措施上,制定了严格的行为红线,发布“泰七条”明确外勤行为底线;修订公司基本准则,统一涉诉品质处罚标准,加强对涉诉销售人员及其上级管理人员的追责力度;开展诚信合规服务好认证工作,2024年超12万人参与学习,提升了代理人的诚信合规意识,有效降低了因销售、服务品质问题给公司带来的经济和声誉损失,使品质管理初见成效。

为优化客户体验,泰康人寿积极构建“服务项目、服务渠道、服务体验”全面服务管理体系,全

方位提升客户服务质量。在服务项目管理上,泰康人寿对高客贵宾权益、家办权益等进行集中管理,为客户提供更便捷、更全面的服务;服务渠道管理方面,夯实制度建设,从源头审批、历史清理等多个方面加强规范管理;在服务体验管理上,注重收集客户和代理人的服务反馈,2024年共收集86万条反馈信息,针对21个共性问题进行专项改进,有效提升了客户和代理人的满意度。

为提升服务队伍的专业能力和服务水平,泰康人寿联合各渠道开展外勤服务承诺,统一代理人服务认知理念,个险、银保已全员签署服务承诺,个险全面启动代理人服务标准建设,确定多家试点机构,有序推进指标设计、培训等准备工作;明确了坚守四个底线标

准,做好7项服务,细化出17项服务标准动作。

泰康人寿构建了完善的消保序列团队,通过明确各岗位的职责,确保消保工作各环节都有专人负责,为消费者权益保护提供坚实的人力保障;通过完善管理制度、考核评价、会议机制、培训体系和荣誉体系等多方面建设,提升队伍专业能力。

此外,泰康人寿主动融入“大消保”体系,携手银行、证券等金融机构,打破信息壁垒,共同落实消保责任,并与多家合作银行开展“金融知识大课堂”等活动,携手推进金融反欺诈数据共享。