

中国人寿台州分公司

# 践行新时代“枫桥经验” 谱写“消保为民”新篇章

近年来,中国人寿台州分公司坚持“以人民为中心”的发展理念,将新时代“枫桥经验”融入消费者权益保护工作,建立了党委统筹、全员参与、齐抓共管的大消保工作机制,打造了践行新时代“枫桥经验”金融样板,并取得了一定成绩——获得省级“客户投诉综合治理”银奖,省级“金融知识普及月”优秀宣传单位称号。



## 以党建引领为导向,探索纠纷多元化解新方法

中国人寿台州分公司在消保工作中始终以党建引领为核心,不断压实各级党组织主体责任,开展专项考核,大幅提升消保工作在公司经营绩效考核中的占比,在政策制定、资源配置、工作协调等方面加强统筹指导,深化落实消保工作“一把手”工程,全力将问题苗头消灭在萌芽状态、矛盾纠纷化解在初始阶段。

同时,中国人寿台州分公司出台《关于下发台州分公司进一步加强消费者权益保护工作考核的通知》《关于下发台州分公司2023年消费者权益保护工作奖惩办法的通知》,强化消费者权益保护的导向作用,将消保考核结果纳入综合绩效考核体系并合理匹配权重,对于在投诉案件中发现的销售违规行为追究处罚。

在国家金融监督管理总局台州监管分局指导下,中国人寿台州分公司建立了党委统筹、全员参与、齐抓共管的大消保工作机制,形成共建共享共治的消费者权益保护实

践。

为了畅通消费者投诉渠道,该公司统一制作了消费者投诉处理渠道及流程公示牌,在辖内所有网点公示。同时,对于无法及时化解的纠纷,在投诉发生7个自然日内主动向辖内消保中心申请调解。该公司还组建了台州国寿消保协调员队伍,充分发挥当地消保协调员的优势作用,全年妥善处理各类投诉419件。

中国人寿台州分公司还引入了仲裁调解纠纷化解机制。在杭州仲裁委员会指引下,通过视频或微信远程调解,及时处理各类纠纷案件。

另外,中国人寿台州分公司积极探索纠纷诉前调解模式,着手推进保险业协会服务站“共享法庭”的建设,引导通过多种方式调解纠纷予以妥善化解,让消费者权益得到公平对待、利益得到有效维护。

## 以风险防范为基石,聚焦源头抓实治理

中国人寿台州分公司将消保作为塑造重要竞争力的关键抓手和内驱动力,从顶层设计入手,构建多维度且立体、统一的消费者权益保护体系。

根据相关要求,中国人寿台州分公司对面向消费者提供的新增或发生实质性改变的产品和服务,持续全面开展消保审查工作,2023年累计审核161件,规范审查流程,持续落实日常消保审查工作,做好消保把关工作。

为压实消保工作的主体责任,中国人寿台州分公司持续强化投诉提示通报机制,公示每月亿元保费投诉量、协商一致率、投诉结案率等重点指标,对全市整体投诉形势进行分析,明确各支公司消保工作改进方向,并充分利用消委会、督导会等工作会议,宣导通报客户投诉情况,对投诉问题突出的机构进行警示,扎实推进溯源治理。

同时,中国人寿台州分公司还十分注重

对员工的风险防控和合规操作,积极开展销售误导风险排查工作,加大销售违规行为查处力度,通过案例警示及严格管理,进一步加强销售人员风险防控和警示教育,切实发挥风险“一道防线”作用,抓早、抓小、抓初、抓实源头治理。

同时,在工作中,广泛开展常态化消保内训工作,每周开展“合规宣导日”“消保小课堂”主题活动,周期性举办全员性消保培训,举办消保投诉案例评选活动等。

在对外宣传上,该险企会结合各类节点,积极开展“3·15宣传周”“金融知识普及月”等宣传教育活动。在宣传形式上,积极利用官方微信公众号、中国人寿寿险APP开设的“消费者权益保护”专栏宣传,并联合台州开放大学,在社区大学堂上线中国人寿反诈宣传片,打造线上教育宣传阵地。同时,该险企自主拍摄的“做金融明白人”学平险专题入选“和合金融‘台’懂你”宣教平台。

## 以“一老一少一新”为重点 用心用情有温度

针对近年来金融服务逐渐趋向数字化、智能化,金融诈骗、电信网络诈骗等非法活动的套路不断升级,反诈防骗意识弱、维权求助途径少的老年人成为主要受骗对象的现象,在国家金融监督管理总局台州监管分局、台州市公安局的指导下,中国人寿台州分公司联合台州开放大学开展“守住养老钱,幸福享晚年”金融知识普及讲座。通过“校企”联手反诈,成功打造“金融反诈宣教基地”,以实际行动筑牢台州金融反诈“防火墙”,助力老年人提升数字素养和金融素养,营造幸福养老的社会环境。

为落实《台州银行业保险业支持北三县跨越式高质量发展行动方案(2021-2025年)》,中国人寿台州分公司多次开展“保险知识进乡村”活动,服务近千人次。活动中,该险企的工作人员帮助村民“学金融、懂金融、用金融”,也向“新台州人”提供了保障,助力实现“此心安处是吾乡”的新市民美好生活愿景。

在深化落实“一老一少一新”工作上,中国人寿台州分公司创新开展“国寿700健行”“6·16国寿客户节”“国寿小画家”“国寿线上活动”等形式多样的品牌客户活动。今年以来服务客户11.9万人次,提高消费者获得感、幸福感、安全感和认同度,也为提振消费者信心提供了有力保障。

未来,中国人寿台州分公司将一如既往地坚持“以人民为中心”,坚持“三到位一处理”的处置原则,深入推进消保投诉综合治理,认真贯彻落实国家金融监督管理总局台州监管分局工作要求,推进纠纷多元化解,切实保护消费者合法权益,拓展服务人民群众和实体经济的深度和广度,奋力推进消保工作高质量发展再上新台阶。

通讯员 周剑/文  
中国人寿台州分公司供图

