

为积极践行企业社会责任，履行消费者权益保护义务，扎实推进金融消费者权益保护工作，构建和谐健康的金融消费环境，增强消费者满意度，德华安顾人寿2023年“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动于近日全面启动。

本次宣传周活动中，德华安顾人寿积极响应监管号召，切实履行活动主体责任，聚焦“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”

主题，以消费者为中心，优化金融知识普及方式，通过线上线下多种形式部署推进。旨在引导消费者进一步提高风险防范意识和维权能力，提升广大消费者的满意度和获得感，共从四个方面扎实推进：

加强金融常识教育，增强消费者信心

围绕保险行业发展和消费者需求，结合德华安顾人寿经营实际和业务特点，开展线上线下教育宣传活动，帮助金融消费者了解金融常识，掌握维权手段，提高维权能力。做好金融消费者保护和金融服务政策教育宣传，对消费者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。畅通消费者维权渠道，完善投诉处理和纠纷化解保障机制，针对销售误导、投资养老、代理退保、代理维权等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。例如，网点柜面设立宣传教育专区，打造宣传主阵地；发挥从业人员主力军作用，帮助金融消费者了解金融常识、金融消费者八大权益；开展“以案说险”宣传教育，答疑解惑；加强对保险行业调解组织、公司客服咨询投诉电话等纠纷多元化解途径的宣传力度，引导消费者依法维权、理性维权。

提示金融消费风险，识别、远离非法金融活动

持续规范营销推介行为，根据寿险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发生。开展投资者适当性相关内容的教育宣传，帮助消费者知晓并理解投资风险。同时，聚焦提示金融消费风险，重点针对保本高息、投资养老、虚拟货币、电信网络诈骗等金融诈骗活动开展风险提示和教育宣传，帮助消费者远离欺诈、误导、非法集资等非法金融活动侵害。例如，引导老年消费者“不乱投”，树立理性投资、价值投资观念；引导年轻消费者“不乱贷”，树立理性借贷消费理念，远离校园不良网络贷款侵害。

扎实推进诚信文化建设，加强消保新规教育宣传

坚守诚信经营底线，以提高行业诚信意识和信用水平、改善金融市场环境为目的，继续推进德华安顾人寿全辖机构诚信文化建设，在产品的设计、产品销售、提供服务

等环节加强消保审查，排查潜在的侵害消费者权益行为，在全公司形成守信光荣、失信可耻的浓厚氛围，使诚实守信成为公司员工的自觉行为规范，扎实落地公司诚信文化建设。例如，开展“全员学消保”活动，组织相关岗位人员开展消费者权益保护专题培训，加强消保新规教育宣传；加强从业人员诚信教育培训，借助公司安顾赢家学习平台，组织外勤人员学习《银行保险机构消费者权益保护管理办法》解读等课程，加强诚信经营，提升消费者权益保护意识。

聚焦重点群体，推广公司服务举措，提升消费者满意度

增强对农村地区、边远地区、少数民族地区等重点区域的金融教育辐射和覆盖，向消费者普及账户安全、信息安全、保险保障、投资理财等基础金融常识。今年，德华安顾人寿将聚焦“一老一少一新”等重点群体的金融服务提升，帮助老年人、新市民等特殊群体解决数字鸿沟问题。合理利用数字科技手段提升金融教育宣传广度和深度。提高消费者金融数字技能和对数字安全风险的认识，对金融数字化给消费者带来的影响和风险开展教育宣传和服务改进。例如，宣传公司“空中视频客服”、老年人客服专线、尊老敬老等适老化服务；推进官方服务号及安顾e家自助理赔、自助保单变更等服务宣导；开展“3·15总经理接待日”活动，聆听客户心声，完善服务举措，提升客户满意度。

诞生于2013年9月的德华安顾人寿保险有限公司，是第一家总部设在山东的全国性寿险法人机构。自成立以来，德华安顾人寿始终围绕“德国品质”与“国资信用”铸造品牌要素，秉承“守正出奇”的经营策略，积极贯彻落实国家和山东省政府发展现代保险服务业的各项政策部署，深度践行“保险姓保”理念，充分发挥保险的“社会稳定器”作用。公司遵循寿险发展规律，坚持发展长期期缴价值业务和保障类业务，持续创新产品、服务和销售模式，积极构建“以客户为中心”的数字化服务新生态，“数字化+个险”战略向纵深落地，各项经营指标保持快速健康增长，在高质量发展的道路上持续迈进，致力于成为中国合资寿险公司的成功典范。