

# 秉持初心 为民服务

——太保寿险构建消费者权益保护长效机制强化消保能力建设

通讯员贺敏

“金融消费者不仅是金融服务的使用者,更是金融市场持续健康发展的推动者,消费者权益保护已日益成为各家金融机构的重要‘软实力’,也是金融机构进一步提升服务质量的关键所在。”中国太保寿险湖北分公司党委书记、总经理刘碧原如是说。

长期以来,太保寿险湖北分公司紧紧围绕“以人民为中心”的发展思想,践行新时代“枫桥经验”,始终将消费者权益保护作为高质量发展的出发点和落脚点,持续构建消费者权益保护长效机制,强化消保基础管理和长期能力建设。在湖北地区消费者权益保护监管评价中,太保寿险湖北分公司得分94.4分,评级一级,排名居行业第一。

这份成绩是荣誉,是责任,更是太保寿险湖北分公司一直以来坚守保险初心、洞察客户需求、倾听客户声音的见证,凝聚着公司对每一位客户的尊重、守护和陪伴。公司秉承着坚守保险初心、洞察客户需求、倾听客户声音,创新宣传形式,在消费者权益保护和“太保服务”创新上取得显著成效。



太保寿险消费者教育基地大厅智享服务中心

## 消保基地 多元传播金融知识

在湖北银保监局的指导下,在保险行业协会的帮助支持下,太保寿险湖北分公司探索建设金融消费者宣传教育示范基地。基地将创新服务、适老化智能改造和常态化金融教育宣传活动相结合,充分利用科技元素,向广大消费者普及金融知识。

公司依托基地积极开展媒体开放日、总经理接待日、客户服务体验日等多样化、体验式、持续性的金融知识宣教活动,受到广大市民认可。公司在“3·15”消费者教育宣传周和金融知识普及月活动中被湖北银保监局评为优秀组织单位。

## 适老先行 打造客户舒适体验

“您好,我是您的助理灵犀”“我可以帮您办理保险业务”“也可以和您聊聊天”,走进太保寿险消费者教育基地大厅智享服务中心,一台可爱的智能机器人“灵犀”引起了不少客户的围观。

灵犀机器人是太保寿险湖北分公司践行“智能化”“数字化”“人性化”的一个典型缩影。面对老年客群,太保寿险湖北分公司主动思考,摸清老年客群的使用习惯,率先在行业实行“六个一”的适老化服务改造。包括一键触屏、一键洋客服、一键预约上门服务、一键直达95500人工服务、一键直连“云柜面”、一键连线“视频医生”,切实解决老年人等

特殊群体在运用智能技术方面的困难。

公司将适老化服务改造列为消保重点工作。在柜面服务中,保留传统金融服务方式,并在全辖柜面持续开设老年消费者绿色通道,设立“老年人爱心服务专岗”,在消费者等待区设立“爱心专座”,提供轮椅、拐杖、助听器、老花镜、放大镜、医药包等适老服务设施,并在消费者教育基地中专门开设养老服务展示区,集中体现老年消费者的服务内涵及业务流程。在人员配置上,分公司持续扩大诚信服务大使队伍722名,在柜面优先为老年消费者提供贴心服务。

## 深耕主业 构建生态服务体系

随着老龄化进程不断加快,广大人民群众已经不再满足单一的保险产品服务,而是希望获得涵盖老年护理、慢性病管理等更全面的增值服务,为此,公司推出了“保险+养老+健康”的综合服务体系。

为满足老百姓“足不出户、远程就诊”的需求,公司以服务为切入点,推出“太保蓝本健康医疗服务”,通过“健康服务+保险产品”,为广大客户提供一体化解决方案,包括健康咨询、视频医生、专家预约和专家病房等。

为解决老百姓“老有所养、老有所依”的养老问题,公司建设“太保家园·武

汉国际颐养社区”,建成后将为社会提供700多套高品质老年公寓,约1300个床位,项目预计于2024年底竣工。

公司构造大健康生态闭环,在武汉设立太保康复产业基金,规模30亿人民币,为公司在康复医疗领域的布局提供有力资源保障,推动康复医院、康复诊所、康复中心三大业态建设,加快康复医疗项目落地进程,推进一体化康复体系,助力打造太保康养生态圈。成立太保长航股权基金,落地汉阳基金产业基地,规模200亿人民币,主要投资领域为能源环保、先进制造、消费升级等,服务国家战略和支持实体经济。

## 匠心服务 为消费者保驾护航

消费者权益保护是社会发展进入新常态的必然趋势,是公司成为行业健康稳定发展引领者的内在要求,也是践行“太保服务”的生动实践。

太保寿险湖北分公司坚守金融为民的服务理念,扎实践行消费者权益保护工作,创新开展银发暖心关怀、金融宣教四进入、总经理接待日、客户服务节等形式多样、成效显著的金融宣教活动,引导消费者理性消费,提升消费者对金融风险的认识能力。

分公司总经理及各分支机构总经理在消保工作中起到了示范引领作用,常

态化开展“首席服务经理接待日”、“首席服务官讲金融”等活动。近一年来,公司共开展专项主题活动162场,亲临柜面和市场接待消费者8165人,现场办理客户投诉,发现并研究客户痛点,推进投诉处理工作机制持续完善。

未来,太保寿险湖北分公司将坚持履行“金融为民”的责任担当,扎实推进消保工作再上新台阶,从维护好消费者长远和根本利益角度出发,锚定目标、变中求进、实干笃行,持续提升“太保服务”品牌形象,持续提升客户满意度,与广大客户并肩前行。

活动时间: 2023年3月13日至2023年3月19日  
中国太平洋人寿保险股份有限公司