



Press release

2023年3月14日，上海

共筑诚信消费环境，提振金融消费信心

安盛天平启动“3·15 教育宣传周”活动

“3·15 消费者权益保护教育宣传周”正在如火如荼地开展，围绕今年“共筑诚信消费环境，提振金融消费信心”的活动主题，安盛天平积极响应号召，践行从“赔付者到陪伴者”的企业愿景，扎实推进企业诚信文化建设，促进金融市场公平有序；注重金融常识教育，普及消保政策知识，增强消费者信心，提升活动影响力；注重投资者适当性教育，着力揭示金融诈骗本质，聚焦消费风险提示，提升消费者获得感；扎实推进保险业诚信文化建设，促进金融市场公平有序，共筑诚信消费环境，传播金融正能量；注重重点区域、特殊群体金融教育，提升金融服务满意度，扩大活动覆盖面，以切实行动保护消费者权益、提升服务品质。

全面优化全国网点的服务设施

- 1) 重视为老年人等特殊群体提供更周全、更贴心、更便捷的保险服务，设置老花镜、放大镜、爱心座椅、急救药品、便民服务箱，以及专属服务标识等刚需物品，以此作为网点必要设施；
- 2) 从金融消费者切身利益出发，拓宽服务半径、畅通服务渠道，调整人工服务优先级，开设绿色通道、爱心窗口等专属服务方式，优先接待特殊人群客户

持续提升机构人员的服务水平

- 1) 遍布全国 20 个省份的分支机构合理配置网点服务人员，聚焦日常生活所涉及的服务场景和高频事项，主动以暖心方式提供服务引导；
- 2) 客户咨询业务办理事项时做到一次性全面准确告知，包括所需材料、时限、程序、符合条件等内容；
- 3) 将特殊人群保险服务能力纳入服务人员日常管理常态化培训中



Press release

不断完善保险服务建设

- 1) 优化柜面业务办理流程，支持多种支付方式，开展便捷延伸服务；
- 2) 制作宣传单、易拉宝、建议使用手册或视频教程等物料，为特殊人群办理业务时提供指引

深入开展教育宣传和风险提示

- 1) 积极参与“315”国际消费者权益保护日，7月8日全国保险公众宣传日、防范非法集资宣传月及金融知识进万家等消保专题宣传活动；
- 2) 结合自身特点，探索建立消费者金融宣教长效机制，积极开展金融知识宣教、提示常见骗局手法、风险及防范措施，助力特殊人群提升风险防范意识

秉承以客户为中心的服务理念，安盛天平将加强消费者权益保护内化为企业可持续发展的基石与基因。以315为契机，安盛携手价值链伙伴，持续做好保险金融知识普及工作，推动金融教育工作高质量发展，推动金融健康的社会共建，让人民群众更好地共享金融改革发展成果，满足美好生活的需要。