

3·15宣传周

省保险行业协会携手驻滇各险企
加大对老年人权益保护
增强他们的金融决策力

3月15日上午,云南省保险行业协会秘书长何明昭、副秘书长查文莉及其他工作人员、媒体记者,分别来到平安产险云南分公司、平安人寿云南分公司、太平人寿云南分公司、阳光人寿云南分公司开展“3·15”保险业消费者权益保护教育宣传周活动现场巡查。当天,云南省保险行业协会还开展了“会长接待日”活动。

据了解,由云南省保险行业协会携手驻滇各险企联合开展的“3·15”保险业宣传周活动,旨在增强消费者金融决策力、风险防范意识和获得感,关注老年人、年轻人等重点人群,尤其加大对老年人权益保护,积极开展金融知识普及宣传、引导金融消费者正确使用金融服务,了解自身权益;倡导理性消费观念,培育良好金融消费生态环境,让人民群众更加平等、便捷地享有金融基础服务。

向市民普及金融知识

云南省各家保险公司围绕“3·15”保险业宣传周活动的主题

和口号,利用视频短片、微电影、公益广告等宣传作品,开展有针对性、有特色的宣传教育活动。

3月15日上午,平安人寿客服中心,工作人员正在门口热情地向过往市民进行金融知识普及宣传教育,引导消费者正确使用金融服务,了解自身权益。平安人寿云南分公司副总经理毛菱寰接待了几位老年客户,了解客户的需求,为他们答疑解惑。

平安人寿云南分公司有关负责人介绍,该公司近年来持续践行“科技+”的服务战略,充分发挥线上服务优势,利用科技手段改善客户服务体验及感受,成为维护消费者权益的强有力支撑。该公司已将消费者权益保护服务工作纳入公司运营流程的各方面,将继续发挥线上科技服务的优势提升服务质量,切实做好消费者权益保护。

开设便民服务咨询台

平安产险云南分公司的门店内,张贴着有关“3·15”保险业宣传周活动,以及打击遏制“恶意代理投

诉举报”专项宣传的海报,工作人员向前来办理业务的市民发放相关宣传折页和开展金融知识普及宣传教育。

平安产险云南分公司在宣传周期间,开展线上线下普及宣传活动,例如在门店张贴“3·15”主题海报和展播消费者权益保护教育宣传片,并开设便民服务咨询台、开展“总经理接待日”活动等,让消费者体验线上投保、批改及理赔流程;通过微信平台普及宣传保险和金融知识,门店展示“以案说险”,好车主线上主题论坛有奖互动,展播平安社会公益服务案例等,开启线上消费者教育宣传活动,提高消费者识别风险和自我保护能力,引导消费者依法维权。

提醒:

云南省保险行业协会提醒,近期保险市场上出现了以营利为目的的“代理退保”组织,各地银保监局均发布风险提示:退保要三思,保险保障勿轻弃,切勿随意找代理,依法维权要牢记,避免经济损失、个人信息泄露。

浦发银行昆明分行
采用短视频等方式传播“金融声音”

3月15日至21日,浦发银行昆明分行将开展2021年度“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动。

活动期间,浦发银行昆明分行通过在全辖营业网点户外LED显示屏、电子宣传屏滚动显示统一的宣传标语,在电子宣传屏播放活动海报、摆放展架及宣传页、发放宣传资料等;开展“金融下午茶”“智能应用知识讲座”等活动,引导消费者树立理性投资、价值投资观念,提高消费者依法理性维权意识和能力,促进老年

人融入智能时代。

聚焦“一老一少”,面向老年人、青少年及在校大学生等群体,开展进校园、进社区、进养老院、进老年大学路演、宣讲活动。加强对电信诈骗、养老骗局、非法集资等容易给老年人造成侵害的非法金融活动提示和宣传。

结合大学生沉迷于“看直播、刷视频,贷款打赏主播”的社会热点,策划原创节目《小伙迷恋女主播,贷款疯狂刷礼物》,由浦发青年员工跨界出演,采用短视频、网络

直播等方式,引导大学生警惕一些机构或平台所谓“免息”“零利息”的片面宣传,引导大学生树立负责任的借贷意识,不过度依赖借贷消费,珍惜个人征信记录。

浦发银行昆明分行积极与社区合作探索共建共筑金融教育宣传基地,以社区为轴心,发挥社区区域平台优势,辐射管辖范围内居民小区、企业单位、商圈楼宇、社会组织等,宣传金融知识,传播“金融声音”,共享共促金融知识普及工作高质量发展。

中国银行云南省分行
通过专题直播 普及“校园贷”等金融知识

高度重视消费者权益保护工作,组织全行个人客户信息接触人员签署完成《2020年度个人客户信息保护承诺书》,对消费者金融信息保护进行全面规范;以创建2020年云南省银行业千佳网点工作为契机,开创了“25℃恒温服务”的服务理念……过去的一年中,中国银行云南省分行不断提升服务

质量,持续勇攀服务高峰,为实现“建设全球一流现代银行集团”的战略愿景贡献自己的力量。

“3·15”消费者权益保护教育宣传周期间,为了加强大学生消费金融风险警示教育,净化校园金融环境,履行银行业社会责任,3月15日—19日,由云南银保监局、共青团云南省委指导,云南省银行业

协会、云南省学生联合会牵头,全省各银行机构、州市银行业协会和云南金融团工委联合组织开展的“校园贷”警示教育宣传活动举行。中国银行云南省分行精心准备的《网贷就是互联网贷款吗》专题参与到金融常识普及专题直播中,于16日19时30分在快手App“新青年 新主播”频道亮相。

省文旅厅与云南交行
签订战略合作协议
“旅游+金融”
提升文旅企业经营活力

3月12日,云南省文化和旅游厅与交通银行云南省分行签订战略合作框架协议,就加快云南旅游文化业转型升级和高质量发展达成合作共识。

据悉,双方共同签订战略合作框架协议,通过金融支持文旅项目建设和文旅企业发展,助力云南省旅游文化业转型升级,提升云南旅游文化产业链的稳定性和竞争力,共同支持、培养、扶助云南省旅游文化企业发展壮大,加强智慧旅游建设,开创合作共赢新局面。

省文旅厅党组书记、厅长曾艳介绍,本次签署的战略合作协议,能有效整合资源,全面打造“旅游+金融”的创新服务模式,提升文旅企业经营活力,扩大云南旅游品牌知名度。合作双方在云南省政府与交通银行建立良好合作基础上,落实党中央、国务院和云南省委、省政府“十四五”规划,发挥各自优势,建立全面、长期战略合作关系,共同推进云南文旅产业实现高质量、跨越式发展。

交通银行云南省分行党委书记、行长栾立冰表示,交通银行云南省分行始终致力于打造区域发展特色,全力支持云南文旅产业发展。积极向云南省文旅行业重点扶持企业、龙头企业和重点融资项目提供涵盖表内信贷、债券融资、权益融资、信托、租赁等多元化融资支持,在设立特色文旅支行、打造“绿色食品”“健康生活目的地”文旅品牌方面展现交行新作为。助力云南发挥生态优势、人文优势,推动全省文化旅游产业实现高质量、跨越式发展。

双方还将精准定位云南智慧旅游和交行数字化转型发展的契合点,在“一部手机游云南”领域加深战略合作,交通银行“手机银行”和“买单吧”超过5000万的活跃用户,将与“一部手机游云南”形成优势互补,共同为游客提供智慧化、场景化的旅游服务。

新华保险发布
客户服务十大承诺
强化全流程客户服务
增强客户服务智能化

2021年,新华保险客户服务十大承诺再次升级,强化全流程客户服务,增强客户服务智能化,进一步提升服务品质,优化客户体验。

一是实时响应全天候,95567人工客服与各电子化服务平台在线客服、智慧客服互联互通,服务智能便捷。

二是贴心门店在身边,柜员人工服务和智慧自助服务“双在线”,贴心服务更专业,业务办理更便捷。

三是投保便捷更安心,全天候提供线上投保服务、关键环节短信提醒、电子保单实时查收,投保方便又快捷、畅享服务又安心。

四是智能回访保权益,智能回访服务在新单投保、服务人员变动等关键环节通过微信、电话等方式,主动服务切实维护客户权益。

五是保全服务更便捷,提供客户信息变更、满期金领取等60余项保全服务,特定业务可通过自助服务平台办理,便捷尊享保单权益。

六是快速理赔优服务,畅通线上线下理赔申请渠道,个人客户5000元以下小额及普通赔案2日内、复杂疑难赔案30日内知晓结果。

七是寻找理由主动赔,主动为客户寻找赔付理由,重疾客户慰问先赔,重大突发事件主动寻访。

八是投诉畅通快响应,畅通“电、网、信、访”投诉渠道,优先推荐电话和网络渠道,全渠道第一时间响应,一般投诉15日内办结回复。

九是附加服务优体验,专属附加增值服务,特色健康管理服务。

十是合规销售守诚信,详细讲解投保提示和条款内容,主动提示保险产品的特点和风险,让客户消费安心,投保放心。