

主办单位:海西晨报社 支持单位:厦门市银行业协会 厦门市保险行业协会  
指导单位:国家金融监督管理总局厦门监管局

# 助力美好生活 保障金融权益

2025年“3·15”  
金融消费者权益保护教育  
特别报道

晨报记者 白若雪  
通讯员 颜莉莹

在金融行业高质量发展的征程中,平安产险厦门分公司始终坚持以人民为中心,坚持金融服务实体经济,不断夯实主体责任,加强内外协调联动,将消保作为践行金融工作人民性的重要标尺,全面加强消费者权益保护工作。通过组织能力建设、全流程管控、科技赋能等多举措,打造智慧消保行业新标杆,努力推动消保工作迈上新台阶,为金融行业高质量发展贡献平安力量。

## 平安产险厦门分公司 坚守初心 夯实金融消保基石



平安产险厦门分公司工作人员走进五一广场开展金融教育宣传活动。

### 践行消保为民 筑牢权益保护防线

平安产险厦门分公司始终坚持以人民为中心的价值取向,践行“消保为民”的初心使命,“一把手”亲抓亲管消保工作,并充分发挥“综合金融、科技赋能”两大优势,构建高效顺畅的消保工作体系。

为确保消保工作横向到边、纵向到底,平安产险厦门分公司全面提升消保工作质效,开展多元化的消保培训,形成常态化的“高管带头、全员参与”的消保宣教工作。该公司在教育宣传、风险减量、纠纷化解等领域持续发力,组建了30余人的“平安金融知识志愿宣讲团”,联合各驻厦子公司开展多场线下金融教育宣传活动,覆盖金融消费者权益保护、防范金融诈骗等多个重点领域,有效提升了消费者

的金融素养和风险意识。

今年“3·15”消费者权益保护宣传活动期间,平安产险厦门分公司广泛开展“五进入”金融教育宣传活动。3月3日,平安产险厦门分公司携手滨海街道残疾人援助中心,举办“插花疗愈+金融宣教”主题公益活动,为大家讲解电信诈骗防范及残疾人专属保险配置等知识;3月8日,走进五一广场,参与“巾帼建功新时代,鹭岛金融暖人心”主题宣导活动,与市民面对面讲解金融消费者权益保护、防非打非知识、普惠金融政策等金融知识;3月12日,走进围里社区,携手多家金融机构开展“闽南非遗传消保”宣传活动,不断提升公众的金融素养和风险防范意识。

### 专业助力安全

### 增强防灾减灾能力

平安产险厦门分公司充分利用自身平台优势,积极发挥保险作为风险“减震器”和社会“稳定器”的作用,不断提升风险减量服务水平。

在积极践行社会责任、助力防灾减灾的道路上,平安产险厦门分公司通过多元化服务举措,全方位守护客户安全与权益。公司通过开展货运车辆安全驾驶线下培训、利用鹰眼系统(DRS)进行灾前预警与风险排查、制作大数据风险提示案例,以及连续十五年开展节假日护航行动,多维度提升客户安全意识与风险防范能力。2024年,公司累计培训司机超2000人次,培训后车险出险频度显著下降。在台风“康妮”“格美”来袭之时,公司向超24000家客户推送防台防汛提醒,完成160个重点客户线下回访及灾前风险排查,赠送防灾沙袋6030余份;发布6篇大数据风险提示案例,累计触及消费者394万人次。在2024年节假日期间,累计免费检测服务客户超500人次,护航客户超3000人次。

为进一步提升防灾减灾能力,平安产险厦门分公司持续优化服务机制,发挥灾前风险预警效能,不断丰富包含用车安全、企业财产、人身安全、在建工程、易积水路段等防灾减损指引,积极科普防灾减损知识,提升消费者应对灾害的能力。公司还提前开展大灾演练,充分筹备救援物资,协调好第三方快速响应,切实做好各项防灾减灾工作,切实保障公众的金融权益,助力美好生活。

### 全流程管控 提升消保服务质效

为打造高标准的行业服务标杆,平安产险厦门分公司将消保工作深度融入日常工作全流程。公司制定《消费者权益保护产品和服务审查工作实施办法》,成立专业消保审查队伍,上线智能消保审查系统;规范销售行为,完善互联网平台可回溯系统,2024年累计开展40期消保培训,参训5842人次,全面提升全员的客户服务能力;坚持以客户需求为导向,通过“线上化、数字化”赋能,配置多样化服务产品,搭建多

元化服务模式,创新走心理赔服务,提升理赔服务易得性。

同时,平安产险厦门分公司严格落实投诉处理主体责任,设立投诉“一票否决”铁律,强化源头治理,2024全年开展13期“总经理接待日”,为金融消费者答疑解惑;完善一键呼转承接机制,5秒接通率100%。此外,公司强化多元纠纷化解机制,与厦门司法协同中心成立诉前调解专对接机制,优化理赔投诉流程,确保重点问题快速化解。

### 探索科技赋能 构建数字化消保

为打造更加安全、便捷、透明的金融服务环境,平安产险厦门分公司积极探索“平台+数据+科技赋能”的创新路径,以科技之力重塑消保生态,致力于构建全方位、智能化、数字化的消保能力体系。

平安产险厦门分公司积极探索科技赋能消保工作,搭建客户洞察平台,汇集多渠道声音数据,深入挖掘客户需求,并定期向高管、中层管理干部、服务管理人员推送听声音任务;同时,加速“投诉预警模型”建设,前

置介入化解纠纷,避免矛盾升级。公司还上线智能审查平台,围绕“消费者八大权益”建设审查要点地图,提升智能审查覆盖面及准确性,确保产品销售服务全流程符合消保规范,有效保障消费者权益。

在强化内部管理与服务优化的同时,平安产险厦门分公司还将目光投向了消费者教育领域,积极落实教育宣传的线上化,通过好车主、企业宝、公众号、官方微博等自营平台,不断探索线上金融教育宣传新形式,持续扩大教育宣传的覆盖面,提升消费者金融素养。



平安产险厦门分公司工作人员给居民讲解金融知识。

