

汇聚金融力量 共创美好生活

2023年金融消费者权益保护 教育宣传月



高管说消保



曲景双

中宏人寿广东分公司总经理

广大金融消费者是金融市场的重要参与者，也是金融业持续健康发展的推动者，让广大金融消费者享受更加公平、更加安全、更加优质的金融服务，是我们金融保险机构应尽的基本职责。2023年3月份正式实施的《银行保险机构消费者权益保护管理办法》是银行保险业消费者权益保护领域的基础性、纲领性文件。管理办法明确规定，银行保险机构应承担保护消费者合法权益的主体责任。银行保险机构应当通过适当程序和措施，在业务经营全过程公平、公正和诚信对待消费者。同时，管理办法还对保护消费者八项基本权利做出了明确规定。八项基本权利分别是：财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权。

中宏保险始终秉持“以人民为中心”的发展理念，积极响应国家战略和监管规定，加强对“老、少、新、乡”等重点人群的金融教育资源倾斜。推动完善“两全三头”消保工作机制，坚持依法按政策解决问题，坚持“三到位一处理”原则，坚持前端化解矛盾，多措并举、综合施政，着力于源头预防和前端化解，确保群众合理合法诉求得到妥善处理。

着眼社会面，聚焦每一个具象的金融消费者，从用户层面打造更为健康、安全的金融服务氛围，切实保障好消费者权益，是金融保险行业实现更高水平、更现代化发展目标必不可少的环节。我们保险行业始终发挥着经济“减震器”和社会“稳定器”作用。

消费者权益保护小知识

一、“两全三头”消保工作机制

全流程融入消保因素、全员承担消保任务的工作格局，在源头关注消保、从苗头加强消保、主要领导带头抓消保

二、“三到位一处理”原则

群众的合理诉求解决到位、诉求无理的教育到位、生活困难的帮扶到位、行为违法的依法处理

#2023年金融消费者权益保护教育宣传月#

公司名称：中宏人寿保险有限公司广东分公司

地址：广东省广州市天河区华夏路10号1402房