



聚焦金融消费者保护，在提升金融消保服务质效上下功夫

河北银保监局：深入推进金融消费者权益保护

一直以来，河北银保监局消费者权益保护工作始终践行“以人民为中心”的发展思想...

提升投诉处理工作质效，打造安全放心消费环境。河北银保监局明确举全局之力做好消保工作...

2022年12378河北分中心共接听来电10万人次，消费者满意度99.67%。指导辖内130家法人及一级分支机构设立消费者投诉专线206条...

强化督查，确保投诉处置效果。细化监管移送投诉办结标准，规范投诉办结审核，加大投诉信息披露力度...

加强消保知识宣传教育，传递理性消费金融之声。河北银保监局致力构建多方位、全方位、立体化的金融知识宣传教育体系...

系，推动金融知识普及至各类金融消费者。开展集中宣传。每年3月、9月组织银行保险机构集中开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周、金融知识联合教育宣传月...

巩固日常宣传阵地。启用河北银保监局消费者权益保护服务区，配备便民设施，不断优化群众接待环境。聚焦重点人群，针对性宣教。督促机构推进互联网应用适老化改造...

逐步推动辖内各市调解组织全覆盖。石家庄、廊坊、唐山、衡水、邢台、张家口、沧州、邯郸8个设区市已成立统一的

推进矛盾纠纷多元化解，发挥行业调解作用。2020年12月，在河北银保监局的指导下，省银行业协会、省保险行业协会联合成立石家庄市银行保险纠纷人民调解委员会...

调委会成立以来，共受理调解案件454件，调解成功292件，履约率100%，调解金额1513.81万元，建立健全专业高效、有机衔接、便捷便民的银行保险纠纷多元化解机制。

逐步推动辖内各市调解组织全覆盖。石家庄、廊坊、唐山、衡水、邢台、张家口、沧州、邯郸8个设区市已成立统一的



我省开展常态化金融消费者权益保护。银行保险纠纷调解组织，其他设区市加紧推进，金融消费者诉求表达、利益协调渠道进一步畅通。(张小虎)

中国银行河北省分行 坚持党建引领

中国银行河北省分行(简称河北中行)持续贯彻“以人民为中心”的金融发展思想和“以客户为中心”的经营管理理念...

坚持党建引领，不断提高政治站位。河北中行不断强化消保主体责任，加强顶层设计，从整合优化组织架构入手...

坚持制度先行，强化全流程管控。近年来，河北中行相继制定并动态更新《消费者权益保护政策》《消费者权益保护工作实施细则》等13项消保专项制度...

坚持文化浸润，全面开展培训宣传。为提升全员消保意识和能力，对内组织开展消保专项培训和个人业务条线针对性培训...

践行金融为民



中国银行河北省分行联合河北残联开展金融扶助助残宣传活动。融知识宣传普及活动，持续提高教育宣传覆盖面和触达率。

坚持金融为民，着力提升客户体验。该行通过监管部门向社会公布省级投诉举报电话，并持续加强网点“投诉接待专区”建设...

坚持普惠公平，高度关注特殊群体。河北中行坚持传统服务与智能创新相结合、线上服务与线下渠道相结合，建立健全覆盖老年客户群体的产品服务体系...

河北银行

提升消保水平 让服务有温度

河北银行严格落实以客户为中心的经营理念，主动将消费者权益保护融入经营管理工作全局，持续完善消费者权益保护工作体制机制建设...

河北银行强化消费者权益保护顶层设计，从落实监管政策要求、服务水平提升、业务流程优化及客户体验改善等方面，建立并完善了相关制度体系...

履行社会责任 多措并举开展公众知识普及工作。河北银行在全行范围内组织开展了多种金融知识集中教育宣传普及活动...

紧盯关键环节 提升消费者权益保护工作质效。河北银行坚持事前预防，着力提升消费者权益保护工作质效...

在的侵犯消费者合法权益的风险。在投诉处置中，河北银行通过完善公示渠道、定期分析通报、加强源头管控等方式，持续加强客户投诉管理...

河北银行强化消费者权益保护顶层设计，从落实监管政策要求、服务水平提升、业务流程优化及客户体验改善等方面，建立并完善了相关制度体系...

履行社会责任 多措并举开展公众知识普及工作。河北银行在全行范围内组织开展了多种金融知识集中教育宣传普及活动...

紧盯关键环节 提升消费者权益保护工作质效。河北银行坚持事前预防，着力提升消费者权益保护工作质效...



河北银行厅堂工作人员积极向客户讲解金融知识。

了“金融小课堂”“银行小剧场”“银行福利站”等专栏，以幽默有趣的形式为消费者普及金融基础知识。

优化基层服务 全力提升助老服务体验。河北银行依据老年人群、乡村人群的不同特点，在手机银行原有标准版基础上进行页面展示风格调整及放大显示...

人保财险河北省分公司

聚焦客户体验 暖心服务消费者

中国人民财产保险股份有限公司河北省分公司(以下简称人保财险河北省分公司)95518客服热线提供7x24小时不间断出险报案、咨询投诉、调度救援等服务...

为不断聚焦客户体验，提升服务温度，对65岁以上老年客户开通“一键直达”人工客服专属服务...

在监管机构和上级公司的指导下，廊坊市分公司创新设立全国首家新市民保险服务中心，围绕新市民践行保险“新温度”...

成立全国首家新市民保险服务中心。在监管机构和上级公司的指导下，廊坊市分公司创新设立全国首家新市民保险服务中心...

更好满足客户全生命周期需求的高素质保险队伍。将收入与服务品质挂钩，激励向高产能代理人倾斜...

有广度 洞悉需求，保护消费者权益。在“保险+健康管理”方面，完善以“太保蓝本”“细胞冻存服务”为代表的健康服务体系...

有温度 贴心服务，保护消费者权益。坚持传统“助老”服务，采取“办理+全程代理”模式，让老年人“只进一扇门，最多跑一次”...

有速度 科技赋能，保护消费者权益。让“智慧服务”走近万千客户。公司“云柜面”服务，让客户在家即可通过太平洋保险App...

有力度 长航转型，保护消费者权益。中国太保财险坚持以职业化、专业化、数字化为方向，着力打造一支

好在线理赔服务，家庭自用车线上查勘覆盖率达到了66%，极大提升了案件处理时效，依托“一站式交通事故快处平台”，开展全流程服务...

为不断聚焦客户体验，提升服务温度，对65岁以上老年客户开通“一键直达”人工客服专属服务...

在监管机构和上级公司的指导下，廊坊市分公司创新设立全国首家新市民保险服务中心，围绕新市民践行保险“新温度”...

成立全国首家新市民保险服务中心。在监管机构和上级公司的指导下，廊坊市分公司创新设立全国首家新市民保险服务中心...

更好满足客户全生命周期需求的高素质保险队伍。将收入与服务品质挂钩，激励向高产能代理人倾斜...

有广度 洞悉需求，保护消费者权益。在“保险+健康管理”方面，完善以“太保蓝本”“细胞冻存服务”为代表的健康服务体系...

有温度 贴心服务，保护消费者权益。坚持传统“助老”服务，采取“办理+全程代理”模式，让老年人“只进一扇门，最多跑一次”...

有速度 科技赋能，保护消费者权益。让“智慧服务”走近万千客户。公司“云柜面”服务，让客户在家即可通过太平洋保险App...

有力度 长航转型，保护消费者权益。中国太保财险坚持以职业化、专业化、数字化为方向，着力打造一支



理赔调查员开展暴雨抢险救援工作。

需求，加大新市民养老保障力度等多领域深度发力，不断拓宽保险内涵，开展“暖风行动”，推进新市民创新项目落地...

成立全国首家新市民保险服务中心。在监管机构和上级公司的指导下，廊坊市分公司创新设立全国首家新市民保险服务中心...

更好满足客户全生命周期需求的高素质保险队伍。将收入与服务品质挂钩，激励向高产能代理人倾斜...

有广度 洞悉需求，保护消费者权益。在“保险+健康管理”方面，完善以“太保蓝本”“细胞冻存服务”为代表的健康服务体系...

有温度 贴心服务，保护消费者权益。坚持传统“助老”服务，采取“办理+全程代理”模式，让老年人“只进一扇门，最多跑一次”...

有速度 科技赋能，保护消费者权益。让“智慧服务”走近万千客户。公司“云柜面”服务，让客户在家即可通过太平洋保险App...

有力度 长航转型，保护消费者权益。中国太保财险坚持以职业化、专业化、数字化为方向，着力打造一支

中信银行石家庄分行

党建+消保多措并举保护消费者权益

近年来，中信银行石家庄分行以党建为引领，积极开展消费者权益保护工作，不断提升消费者权益保护工作水平，切实维护消费者合法权益。

加强顶层设计，完善体制机制建设。中信银行石家庄分行坚持“以客户为中心”，将金融消费者权益保护工作纳入分行战略子规划、企业文化建设等范围...

坚持严抓共管，不断加强消保全流程管控。中信银行石家庄分行从事前协调、事中管控、事后监督三个环节加强消保全流程管控。事前协调方面，明确提出“依法审核、独立审核、事前审核、消保为先、分级负责、两级审核”的消保审核六项原则...

加大培训宣教，让“有温度的消保”深入人心。2022年，该行累计开展培训百余场，全行员工参与培训学习及考试。共组织公众教育宣传活动318次，累计受众人数超过120.2万人次。此外，该行还常态化开展金融知识普及活动...



中信银行石家庄分行开展3·15宣教活动。

行还常态化开展金融知识普及活动，介绍非法集资、电信诈骗、银行卡盗刷、疫情相关的金融诈骗陷阱等，引导消费者自觉远离非法金融活动，避免盲目投资和冲动交易。在宣传形式上积极创新，制作微信图文、短视频等形式活泼、消费者易于接受的宣传材料，反诈宣传视频成功入选国家反诈中心视频题材。

聚焦客户需求，不断提升金融服务能力。一方面制定无障碍厅堂服务规范，在信用卡开卡等业务办理方面提供便捷的办理条件。通过应用录音录像设备、加强内部管理等措施，替代障碍人士的手写抄录。另一方面切实解决老年客户运用智能技术方面的困难，通过保留传统金融服务方式、在网点设置爱心窗口服务老年客户等需要特殊照顾的群体、专门为老年客户推出“幸福专线”服务等，进一步提高对特殊群体的服务保障能力。

下一步，中信银行石家庄分行将持续细化完善消保各项工作，积极履行社会责任，维护消费者合法权益，规范自身经营行为，推动形成公开、公正、公平的市场环境和市场秩序。

中国太保寿险河北分公司

贯彻落实“太保服务”战略

中国太保寿险河北分公司从维护广大金融消费者利益出发，贯彻落实“太保服务”战略，在“全员服务”企业文化中，进一步强化“人人消保”服务意识，推动消保工作有高度、有力度、有广度、有速度、有温度，持续提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

有高度 高管垂范，保护消费者权益管理者先行。中国太保寿险强化制度和资源保障，创新建立服务官制度，由各级机构总经理担任太保体验服务官，践行“高管垂范、管理者先行”的服务理念，走近客户、服务客户，向市场传递“服务为先、客户至上”的太保服务，切实推进消费者权益保护。

有力度 长航转型，保护消费者权益从源头抓起。中国太保寿险坚持以职业化、专业化、数字化为方向，着力打造一支

更好满足客户全生命周期需求的高素质保险队伍。将收入与服务品质挂钩，激励向高产能代理人倾斜，让代理人真正在乎客户、关心客户、服务客户，以保险代理人的行为改变落实消费者权益保护。

有广度 洞悉需求，保护消费者权益为客户提供多层次产品服务。在“保险+健康管理”方面，完善以“太保蓝本”“细胞冻存服务”为代表的健康服务体系；在“保险+养老服务”方面，构建“城郊颐养、旅居乐养、城市康养”三位一体的“太保家园”养老社区；在“保险+财富服务”方面，与信托公司合作开展“保险金对接信托服务”。

有温度 贴心服务，保护消费者权益“传统与创新”服务齐头并进。坚持传统“助老”服务，采取“办理+全程代理”模式，让老年人“只进一扇门，最多跑一次”；创新组织“身处‘芯’时代·慢享‘心’关怀”等系列银发主题活动；通过“客户之声”“NPS”建立客户体验闭环管理机制，持续提升客户体验。

有速度 科技赋能，保护消费者权益让“智慧服务”走近万千客户。公司“云柜面”服务，让客户在家即可通过太平洋保险App，与“云小福”面对面交流，在线办理业务，为客户



工作人员给顾客讲解金融保险知识并发放宣传手册。

户提供“非接触式”安全便捷的居家服务。2022年，客户自助端发起服务量约7.8万件。

有温度 贴心服务，保护消费者权益“传统与创新”服务齐头并进。坚持传统“助老”服务，采取“办理+全程代理”模式，让老年人“只进一扇门，最多跑一次”；创新组织“身处‘芯’时代·慢享‘心’关怀”等系列银发主题活动；通过“客户之声”“NPS”建立客户体验闭环管理机制，持续提升客户体验。