

清朗金融网络 守护安心消费

——我市保险行业开展“3·15”金融消费者权益保护系列活动

本报记者 孔猛 通讯员 王勃

刚过去的“3·15”国际消费者权益保护日期间，我市保险行业紧紧围绕“清朗金融网络、守护安心消费”主题，广泛开展形式多样、内容丰富的教育宣传活动，切实提升金融消费者的风险防范意识和自我保护能力，营造安全、放心、有序的金融消费环境。

聚焦主题，突出实效，展现金融为民新作为

本次活动紧扣“保护金融权益”主线，突出“数字金融服务保障民生”和“两司两员金融护航”两大重点。各保险机构充分利用数字化手段，通过短信、APP推送、线上教程等方式，向货车司机、网约车司机、外卖员、快递员等新就业群体精准推送金融消费指南、优惠政策和风险提示信息，内容涵盖了从不法“代理维权”短视频、直播乱象的主要特征到相关风险提示，从金融领域“黑灰产”违法犯罪典型案例到

守护金融消费安全倡议书等，切实提升金融服务的覆盖面、可得性和满意度。

活动期间，金融监管部门的相关负责人也到活动现场，先后参加了人保财险枣庄市分公司针对货车司机、中国人寿枣庄分公司面向外卖员开展的专题宣传活动，并与群众面对面交流，倾听诉求，传递金融温暖。活动现场设置了宣传展台、发放宣传资料、播放风险提示视频，气氛热烈，反响良好。

创新形式，强化提示，筑牢风险防范屏障

围绕“防范金融网络乱象侵害”主题，各保险机构积极创新宣传形式，制作短视频、漫画、折页等宣传素材，聚焦无资质引流、高收益理财陷阱、非法代理退保理赔、过度索取个人信息等八大乱象，通过微

信视频号、抖音、营业网点屏幕、户外大屏等平台广泛传播，增强风险提示的吸引力和覆盖面，帮助群众识别陷阱、远离风险。

畅通渠道，优化流程，提升服务质效

本次“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动，是枣庄保险业落实金融为民理念、提升消保工作水平的重要实践。活动期间，各保险机构畅通投诉渠道，在营业场所、官方网站、移动客户端等醒目位置公布投诉电话、处理流程，接受社会监督，及时回应群众关切。协会充分发挥银行保险业纠纷调解中心等平台作用，妥善化解矛盾纠纷，推动金融教育宣传常态化、制度化、精准化，持续增强消费者的获得感、幸福感、安全感，为构建清朗有序的金融环境贡献保险力量。



人保财险枣庄市分公司

守护消费权益 提升消费品质

通讯员 孙俊鹏

人保财险枣庄市分公司以“普及金融知识、守护消费权益、提升服务质效”为核心，通过线上线下联动、全域多点覆盖、重点群体精准宣教的立体化模式，全面开展以“清朗金融网络 守护安心消费”为主题的消费者权益保护教育宣传活动，让金融知识普及及走深走实，切实筑牢金融消费者权益保护防线，助力构建安全、规范、诚信的金融消费生态。

线下多点发力，阵地宣传+精准宣教双管齐下

人保财险枣庄市分公司在全辖所有营业网点统一开展主题宣传，全面营造浓厚的“3·15”消保宣传氛围。各营业网点摆放金融消费者权益保护、防范电信诈骗、理性投保理赔、警惕非法代理退保等专题宣传展板，设置专门咨询服务台，配备专业工作人员，面向客户及周边群众发放宣传手册、宣传折页、风险提示卡等，现场开展一对一咨询讲解服务。

为进一步扩大宣传覆盖面，精准服务重点群体，人保财险枣庄市分公司主动走出网点、走进基层、深入一线，组织人员先后走进枣庄东顺运输公司、城区快递驿站、网约车司机之家、外卖配送站点、大型居民社区等场所，面向货车司机、网约车司机、快递员、外卖骑手等“两司两员”新就业形态劳动者，以及社区居民、老年群体开展精准化、定制化、场景化宣教服务，全市累计线下宣传覆盖超2000人次。

线上广泛传播，指尖科普实现全天候精准触达

在线下开展广泛宣传的同时，人保财险枣庄市分公司同步启动线上宣传矩阵，充分依托官方微信公众号、客户服务微信群、短视频平台、企业视频号等线上渠道，构建全方位、立体化、广覆盖的线上宣传体系。通过持续推送消保科普图文、政策解读、风险提示、反诈警示、以案说险等内容，制作发布通俗易懂、生动直观的反诈宣传短视频等，让金融知识直达群众指尖，形成线上线下同频共振、同向发力的良好格局，进一步提升了宣传活动的影响力和渗透力。

坚守央企担当，持续构建消保工作长效机制

此次“3·15”系列宣传活动，是人保财险枣庄市分公司践行金融工作政治性、人民性的重要举措，也是该分公司提升服务质效、强化消费者权益保护的具体实践。活动开展以来，有效提升了社会公众的金融素养、保险意识、风险识别能力和依法维权意识。

该公司表示，将以此次“3·15”宣传活动为新起点，持续把消费者权益保护工作摆在突出位置，不断健全消保工作机制，优化金融服务流程，畅通维权服务渠道，常态化开展金融知识普及教育，揭示消费风险陷阱，提升服务质量，以更扎实的举措、更优质的服务、更务实的行动，全力守护金融消费者合法权益，助力构建清朗、有序、安全、诚信的金融生态环境。

阳光人寿枣庄中支

开展“两司两员同行 守护金融安全”活动

本报讯 3月13日，阳光人寿枣庄中支走进美团骑手驿站，顺丰营业网点，聚焦新就业群体，开展“两司两员同行，守护金融安全”活动，以金融温度护航新业态群体安心消费。

阳光人寿枣庄中支工作人员立足骑手职业特点与日常风险场景，用通俗易懂的语

言，真实鲜活的典型案例，重点讲解了冒充平台客服、虚假理赔、刷单返利、非法网贷等高发诈骗手段，提醒骑手们牢记“不透露验证码、不随意转账、不点击陌生链接”的安全准则，切实提高风险识别与防范能力。同时，工作人员还引导大家，遇到金融消费纠纷时，通

过正规渠道依法维权、理性维权，确保每一条消保知识都听得懂、记得住、用得上。

针对快递员工作节奏快与运单信息易泄露的特点，阳光人寿枣庄中支工作人员量身打造宣讲内容，重点讲解“代收货款诈骗”“运单信息泄露”“冒充客服退款”等职

业相关风险，普及“两卡”禁用、虚假网贷防范、个人征信保护等知识。工作人员还对一解答大家关心的意外险选型、合法维权渠道等疑问，精准对接需求、直击痛点，让宣讲内容真正贴合快递员的工作生活场景。

(宋凯)



中国人寿枣庄分公司

消保宣传温情守护“奔跑者”群体

通讯员 赵林

中国人寿枣庄分公司紧紧围绕“清朗金融网络 守护安心消费”主题，精心组织、统筹推进，广泛开展形式多样、内容丰富的消保宣传活动，切实提升人民群众的金融素养和风险防范意识。

活动期间，该公司人员深入一线开展宣讲，走进社区、商圈、校园、外卖员驿站、快递网点等场所，通过“五进入”及“两司两员”专项服务，推动金融知识走深走实，做到为民服务有温度、消保宣传有力度。

聚焦新业态，温情守护“奔跑者”群体

针对外卖员、快递员等新就业形态劳动者，公司联合枣庄市保险行业协会，走进淘宝闪购会驿站，开展“守护奔跑者”金融消保专场活动。活动现场，工作人员设立专属宣传服务区，推出趣味套圈互动游戏，张贴“金融消费者八大权益”和风险防范提示标语，让

外卖员潜移默化地学习消保知识。

同时，宣传小分队还走进顺丰快递网点，开展“送消保知识进站点”活动，为快递员发放宣传资料，结合典型案例讲解非法代理退保、反洗钱、防范非法金融活动等实用知识，帮助新就业群体提升风险防范能力，增强从业安全感和获得感，展现国有企业的责任与温度。

广泛覆盖，推动消保宣传落地见效

线下深耕：为实现金融知识普及全覆盖，市县两级联动，扎实推进“五进入”等线下活动，针对不同群体精准施策。

各营业单位纷纷开展形式多样的宣传活动。市中区支公司分别走进光明社区、吾悦广场及文化路小学门口，宣传人员摆放宣传展架及折页，向市民讲解识别非法集资、警惕养老理财陷阱等内容，用拉家常的方式普

及金融常识；滕州市支公司深入龙阳农贸市场，在农村阵地开展宣传，打通金融消保“最后一公里”；薛城区支公司走进外卖员站点，通过现场集中答疑、一对一精准讲解等多种形式，为骑手筑牢安全防线；峰城区、台儿庄区、山亭区等支公司也分别走进社区、农村和沿街商铺，广泛开展宣讲，营造“人人学消保、人人懂权益”的浓厚氛围。

线上添趣：在做好线下宣传的同时，公司积极推广线上“趣学消保·云享乐园”金融教育主题活动。借助3D立体乐园打造“百事摩天轮”“风险规避过山车”“牛犇博物馆”等趣味板块，将风险提示、金融知识融入游戏场景，让公众在轻松愉快的互动中学习消保知识，增强风险防范意识。线上活动打破了时空限制，吸引了更多年轻群体参与，进一步扩大了宣传覆盖面和影响力。

