

利安人寿全面启动“消保驿站”揭牌 打造金融消费者权益保护新标杆



3月15日，利安人寿14家二级机构同步举行“消保驿站”揭牌仪式，标志着公司构建多元化金融纠纷化解机制、深化消费者权益保护工作迈出坚实步伐。

为积极向社会公众彰显公司践行以人民为中心价值取向的新风尚，不断完善为民办实事的亮点举措，公司拟将各二级机构投诉接待室进行升级改造，打造一站式纠纷化解及教育宣传基地，促进消保工作的品牌化、阵地化、常态化。后续三级及以下机构还将依据消保服务质效分批授牌，逐步形成覆盖全国的消保服务网络。



一站式服务织密权益保障网

新建成的消保驿站集“教育宣传、投诉受理、纠纷调解、文化展示”四大功能于一体。走进驿站，首先映入眼帘的是印有“消保宣教专区”的立体展架，整齐陈列着防范非法集资、理性投资、个人信息保护等主题折页。特别设置的“银龄关爱”志愿服务站配备专用服务台，墙上醒目公示的《客户投诉办理须知》《金融消费者八项基本权利》等制度，配合工作人员的专业讲解，让复杂的金融知识变得触手可及。



金融消费者八项基本权利



创新机制护航消费公平

消保驿站实行“三专四化”管理模式：设立专职调解员、开通专线投诉电话、建立专项服务档案；实现投诉处理标准化、纠纷调解专业化、宣传教育常态化、服务评价透明化。通过现场设立的“和解工作室”，消费者可与专员面对面沟通，7×24小时线上投诉通道则打破时空限制。

筑牢防线传递金融温度

在首日的揭牌活动中，来自南京的一位老年客户感慨道：“以前遇到问题不知道找谁，现在有了这么专业的驿站，就像吃了颗定心丸。”利安人寿机构相关负责人在启动仪式上表示：“我们将以消保驿站为新起点，构建‘预防为先、教育为主、调解为要、处置为本’的全周期保护体系，让每一位消费者都能感受到金融服务的温度与力量。”

此次消保驿站体系建设，既是利安人寿落实监管要求的生动实践，更是践行“以人民为中心”发展理念的又一力作。随着全国驿站网点的陆续落成，公司将持续优化服务内涵，努力打造行业领先的消费者权益保护示范窗口，为构建和谐金融生态贡献利安力量。

