

阳光资产管理股份有限公司开展  
2019 “3·15” 银行业和保险业消费者权益保护教育  
宣传周活动

银行业和保险业消费者  
权益保护教育宣传周



315

2019年3月11日-3月15日

以消费者为中心优化服务



权益



服务



安全



保障



理性消费 依法维权

CBIRC  
中国银行保险监督管理委员会  
消费者权益保护局

## 活动名称

2019年“3·15”银行业和保险业消费者权益保护教育宣传周

## 活动主题

强化服务意识，注重服务质量和效率，提高消费者对金融产品和服务的认识能力，提升金融消费安全意识，引导消费者依法、理性维权，优化金融生态环境，以更好地满足人民群众日益增长的美好生活需求。

## 活动口号

“以消费者为中心优化服务”。

## 活动时间

2019年3月11日~2019年3月15日

## 活动内容

### （一）提升金融服务品质

“以消费者为中心优化服务”，切实保护消费者合法权益。提升服务意识，改善服务质量，创新服务形式，展现保险业良好形象，提升社会公众满意度。公司通过直销柜台服务电话、邮件、官方网站和网上交易系统等，多方式、多渠道的满足客户了解产品详情、收益情况和对账等方面的需求。不断优化服务项目和服务内容，以提高客户

满意度。

## （二）普及金融消费安全知识

重点围绕账户资金安全和个人信息安全等金融消费安全问题，多渠道、多层次、多样式、有针对性地进行金融知识普及和风险提示。公司在账户开立和交易方面均明确各环节所需的资料、授权和重点提示内容。特别是在账户资金安全方面，入款时会进行资金复核，要求入款账户必须与开户银行账户一致，出款需回到原账户。针对银行账户信息等重要信息修改，要求必须符合交易间隔和相关证明材料佐证，以保障客户资金安全。同时提示客户，妥善保存授权文件和签名。客户应根据自身投资经验及风险承受能力购买与之风险承受能力匹配的产品。

## （三）引导消费者依法维权

消费者享有财产安全权、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、信息安全权等法定基本权利。公司在门户网站等醒目位置公布了投诉方式，并确保投诉渠道便捷、畅通、有效，消费者在发生纠纷或争议时，可采取投诉、调解、仲裁、诉讼等解决途径，依法理性维权，妥善化解矛盾纠纷。