附件：

吉林省保险行业协会关于落实2019年“3.15”保险业消费者权益保护教育宣传周的活动方案

为保护广大消费者合法权益，树立吉林保险行业良好社会形象，根据吉林银保监局对2019年“3.15”保险消费者权益保护教育宣传周活动的相关要求，特制定本方案。

**一、 活动安排**

活动名称：2019年“3.15”保险业消费者权益保护教育宣传周（以下简称“3.15”教育宣传周）

活动主题：强化银行保险机构服务意识，规范市场秩序，注重服务质量和效率，提高消费者对金融产品和服务的认知能力，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日至2019年3月15日

1. **活动内容**

在吉林银保监局监督指导下，各会员公司、市州协会、省协会秘书处积极落实“3.15”教育宣传周活动各项要求，突出“以消费者为中心优化服务”活动主题，省协会宣传工作委员会和法律维权事务委员会紧密配合，切实履行责任，充分发挥自身优势，具体活动内容安排如下：

1. **各会员公司**

**1、履行市场主体责任。**各公司要根据吉林银保监局工作部署，积极组织开展“3.15”教育宣传周活动，保证投诉渠道畅通，认真做好咨询、投诉处理工作。结合本单位实际情况，制定活动方案，自行组织开展有针对性、有特色的宣传教育活动，切实履行服务承诺，提升服务质量和效率。广泛开展各个层级的总经理接待日活动，尽快办理保险消费者反映的事项，及时给保险消费者明确和满意的答复。

**2、创新教育宣传形式。**“3.15”教育宣传周活动期间，各公司统一在营业场所及网点电子显示屏滚动播放活动口号，使用统一活动海报。积极根据活动主题设计制作视频短片、微电影、动画、漫画、公益广告等宣传作品。在营业场所及网点、电视、报纸等传统宣教阵地之外，鼓励充分利用互联网、微信公众平台等新媒体，打造“网点有资料、电视有新闻、报纸有报道、网络有宣传、微信有推送”的立体化宣传氛围。各公司也可组织员工开展“五进入”（社区、学校、农村、企业、机关）等宣传教育活动。其中，行业内农险业务公司可组织员工进村屯、进农户、进企业、进政府发放农险宣传资料等，维护消费者合法权益，树立行业良好形象。

**3、建立宣教长效机制。**各公司要根据本单位“3.15”教育宣传周活动方案，制定活动效果检查和评估机制，采取适当方式巡查本公司活动开展情况，督导所辖机构和人员按照活动要求开展宣传教育活动，避免活动流于形式，确保活动取得实效。

**4、关注舆情动向。**各公司要密切关注媒介舆情特别是网络舆情动向，及时妥善处理保险投诉，做好信息研判，把握正确舆论导向，维护行业形象。

**（二）各市州保险行业协会**

配合当地政府和监管部门加强对会员单位的组织协调，发挥自身优势，紧贴活动主题，组织开展行业性教育与咨询，普及保险法律和保险知识，提高社会公众的金融素养和维权意识。推动相关单位认真落实活动要求，结合行业特点组织开展富有特色的宣传教育活动。

**（三）省协会秘书处**

**1、网络平台开辟专栏。**活动期间，省协会官方网站、微信公众号、保险从业人员服务平台、保险消费者服务平台将开辟“3.15”教育宣传周专栏和典型案例专栏。**各公司对于典型案例、宣传活动等资料要做到及时上传，**省协会将第一时间在网站上给予发布。

**2、组织开展“以消费者为中心优化服务”为主题的征文活动**

为进一步提高保险业服务能力，凝聚行业力量，提升行业形象，在“3.15”教育宣传周活动期间，省协会拟组织开展“以消费者为中心优化服务”为主题的征文活动。各公司报送的作品经过宣传工作委员会及省协会微信公众号大众投票综合评选，最终评选出的优秀作品及优秀服务明星，将在行业内予以表彰并进行社会公示。（活动通知详见附件1）

1. **组织开展“保险服务满意度调查”活动**

“3.15”教育宣传周活动期间，以提高消费者满意度为宗旨，吉林省消费者协会（以下简称省消协）与省协会共同组织开展“保险服务满意度调查”活动。消费者可通过省消协、省协会官方网站、以及省协会的保险消费者服务平台填写和查询调查问卷。省协会根据社会公众提交的访问结果进行统计分析形成分析报告，并采取适当形式公布调查结果。调查内容包括消费者对保险的了解程度，消费者对保险服务的满意度等。通过此次调查可进一步普及保险知识，了解消费者需求，提升保险公司服务能力，提高行业公众影响力。（活动通知详见附件2）

**4、场地宣传**

3月15日当天，省协会联合长春市消费者协会在重庆路万达广场面向社会公众开展现场宣传活动。省协会和部分公司代表行业现场答疑，并免费发放宣传资料。

**三、相关要求**

（一）高度重视，精心组织。“3.15”教育宣传周活动是全行业协同组织的大型活动，对维护消费者权益，提升和树立行业良好形象，促进全省保险业又好又快发展具有重大意义，各单位应结合实际，制定活动方案，积极开展有针对性、有特色的宣传教育活动，切实履行服务承诺，提升服务质量和效率。

（二）统一标识，提升形象。活动统一标识、统一海报等相关宣传元素（省协会已于前期下发电子版，各单位或关注中国银保监会教育平台微课堂<微信公众号：bjwkt\_circ>自行下载），各单位要按要求严格执行。

（三）及时反馈，做好总结。请各公司认真总结“3.15”教育宣传周活动情况，于3月22日下班前将活动总结、信息、影像资料等报送至省协会，各公司自行组织的宣传活动将根 据行业宣传考评办法计分，纳入全年宣传考评。

联系人：赵鑫 刘璐

联系电话：85000301 85000312

邮箱：174966984@qq.com

附件1：关于开展“以消费者为中心优化服务”主题征文活动的通知

附件2：关于开展2019年“保险服务满意度调查”活动的通知

吉林省保险行业协会

2019年3月7日