



兼容进取 消保同行

从“卖产品” 到“护权益” 友邦人寿高管讲消保 践行消保责任

友邦人寿首席客户官

张敏



“从品质守护到价值引领，
消保是客户体验的起点”

随着中国经济从高速增长转向高质量发展、从生产为中心转向消费者优先，消费者权益保护的内涵早已从单纯的售后保障升级为全方位守护与全链条信任构筑。前段时间，监管印发的《金融机构产品适当性管理办法》要求金融机构加强适当性管理，提升合规能力，优化金融服务，有效管理风险、化解纠纷，提高综合竞争能力，树立专业、诚信、尽责的行业形象；另一方面，也要求金融消费者履行适当性义务，识别风险并根据自身需求和风险承受能力选择适当的产品，要意识到自身是保护权益的第一责任人，多问、多看、多思考，切实保障自己的合法权益。