

## 友邦人寿精心组织“3·15”金融消保宣教活动——

# 多维推动消保升级 守护安心消费

金融消费者权益保护,是连接千家万户的民生纽带,更是践行“金融为民”初心最直接、最温暖的落脚点。站在“十五五”规划开局之年与金融强国建设纵深推进的关键节点,友邦人寿保险有限公司(以下简称“友邦人寿”)牢牢把握金融工作的政治性、人民性,持续构建制度更牢、响应更快、温度更足、覆盖更广的“大消保”工作新格局,让金融服务更有力量、更有韧性、更有温度。



融、普惠金融、责任金融深度融入公益实践,“友邦天使心”“友邦新阳光病房学校”“书香筑梦”“乐龄计划”“AIA健康校园计划”五大品牌项目持续升温。

此外,“友爱防癌”“友爱地球”“友邦爱心茶园”等特色项目持续深化,以金融之力链接教育、健康、生态、乡村振兴,让金融服务更有厚度与温度。

### 同心筑梦,共建“健康+养老”生态圈

面对人口老龄化与健康需求升级的时代命题,友邦人寿持续深化健康与养老服务布局,构建覆盖客户全生命周期的服务生态,从行业“先行者”稳步迈向“深耕者”,积极投身养老第三支柱建设,助推养老金惠及万千家庭。围绕居家养老、机构养老、医养协助、旅居养老等多元场景,持续丰富服务供给,为客户提供品质服务,助力国家多层次养老保障体系建设。

友邦人寿将持续秉持“兼容进取,消保同行”初心,以更高的标准筑牢消保防线,以更切实的举措回应群众关切,以更温度的金融服务为民办实事,与万千家庭携手同行,共赴“健康长久好生活”。扬文

### 多方并举,筑牢消费者权益保护防线

友邦人寿始终坚持人民至上,不断提升消保工作质效,2025年积极响应监管部门号召,奋力构建“大消保”工作格局,厚植消保企业文化,探索突破、不断驱动消保顶层设计,持续推动消保要素融入经营管理全过程。不断健全消保制度超过100项,消保工作基础更加稳固,全链条消保管控机制更为完善;消保审查全覆盖,产品和服务审查覆盖率100%,源头预防作用更加凸显,让金融消费者安心消费“买得放心”;消保培训更深入,全年开展消保专项培训覆盖率及参

与率100%,消保主体责任意识更加入脑入心。

### 刚柔并济,推动消保工作持续升级

以“执行刚性、应变弹性、治理韧性”为标尺,推动消保工作实现从“立柱架梁”到“纵深推进”的系统性升级。友邦人寿以数智驱动不断优化全渠道客户服务体系,构建“全天候、全渠道、有温度”的服务网络,畅通服务渠道,暖心守护每一位客户及家庭。依托“友邦友享”数字平台,持续推进服务线上化、流程智能化与体验一体化,核心保单

功能服务超过5052万人次。聚焦老年人、青少年、新市民、残障人士、外籍人士、军人等重点群体,打造有尊严、有温度、有保障的服务闭环。守护消费者权益,“信、访、电、网”全覆盖,保障投诉渠道畅通无阻。

### “三多一深”,打通金融教育“最后一公里”

金融素养是新时代公民的“必修课”。友邦人寿引领行业深化“友+同行”消费者权益保护品牌建设,以品牌化策略推动消保教育深入人心,秉承“兼容进取消保同行”消保品牌口号,公司

在业务高质量发展过程中,始终坚守“以客户为中心”的初心,将消费者保护责任与业务拓展并轨,从消费者权益角度赋能业务创新,长效合规经营。2025年,友邦人寿围绕“多方聚力、多元驱动、多维触达、深耕重点”,开展金融教育宣传活动触达消费者逾7亿人次,员工与网点参与率均达100%。

### 向善而行,绘就公益“同心圆”

消费者权益保护,不止于交易过程,更延展至社会价值共创。2025年,友邦人寿将绿色金

# 1个打包袋却收3份“打包费”

经营者退费并赔百元,再便宜也应明明白白消费

消费者朱先生碰到一件烦心事:在某外卖平台下单3份食品,经营者对每种食品单独收取0.5元打包费,却只提供了1个打包袋。再便宜的消费也应明明白白。他认为经营者存在欺诈行为,与经营者沟通退费赔偿无果后,投诉至淮安市清江浦区消保委。

通讯员 苏消保  
扬子晚报/紫牛新闻记者 薄云峰  
图源 视觉中国



### 【案例评析】

### 未明码标价还多收费 侵犯消费者多项权利

本案中,朱先生在点外卖时,经营者未明确打包费用标准,多收取打包费用的行为,涉嫌变相强制消费行为,侵犯了消费者的财产安全不受损害的权利和知情权、自主选择权、公平交易权等多项权利。《消费者权益保护法》第九条规定,消费者享有自主选择商品或者服务的权利。经营者在外卖打包费上应当给予消费者选择的权利,而不是强制消费者接受不合理的打包费用。使外卖打包收费成为“隐形负担”。消费者下单时,往往会关注红包、满减等优惠,而不太计较打包费用。在此,提醒消费者,部分外卖平台经营者的外卖包装费,藏有不少猫腻,不合理收取打包费,消费者在购买外卖时,若发现经营者过度包装或未包装也收费的行为,应及时投诉,维护自身的合法权益。

### 【律师提醒】

### 共性行为不能免除责任 平台若知晓也要担责

江苏致邦(自贸区南京片区)律师事务所夏磊律师依据《消费者权益保护法》和《价格法》分析,经营者强制收取3份打包费却只提供1次打包服务,已侵犯消费者自主选择权等合法权益,虽然自称外卖平台多数经营者有类似行为,但不能因此免除其自身法律责任。

此外,《消费者权益保护法》第四十四条第二款还规定,网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益,未采取必要措施的,依法与该销售者或者服务者承担连带责任。如果该外卖平台已普遍存在经营者多收打包费却不实际提供相应打包服务情形,平台提供者应当采取必要措施,提示经营者明码标价、合规诚信经营。

## 收3份“打包费”给1个打包袋? 经营者退1元并赔100元

2025年6月,淮安市清江浦区消保委接到消费者朱先生投诉,其在外卖平台下单3种食品,分别为热卤香干、夏日饮料(桃味)、招牌炸酱面,经营者对每种食品均单独收取0.5元打包费,朱先生共支付食品费10.79元、打包费1.5元。但收货后发现,3种食品均装在1个塑料袋中,经营者未按单独收取的3份打包费提供对应打包服务,朱先生认为经营者存在欺诈行为,与经营者沟通退费赔偿无果

后,向消保委求助,要求依法调查处理。

消保委工作人员接到投诉后立即开展调查核实,确认该经营者在外卖平台仅标注3种食品的销售价格,未明确公示打包费收取标准;实际配送时将3种食品合并打包,却在消费小票中对每种食品单独收取0.5元打包费,多收打包费1元。调解初期,经营者拒绝退费赔偿,辩称合并打包仍需收取费用,且平台内多数经营者

均如此操作。

工作人员随后向经营者宣讲《消费者权益保护法》等相关规定,明确经营者未事先告知消费者打包费收取标准,且未提供对应打包服务却重复收取费用,已侵害消费者合法权益,依法应承担退费及赔偿责任。最终,经营者同意退还多收的1元打包费、赔偿朱先生100元,并联系外卖平台重新规范打包费设置,朱先生对处理结果表示满意。