

指导单位:中国人民银行厦门市中心支行 中国银行保险监督管理委员会厦门监管局
 主办单位:海西晨报社 承办单位:厦门市极致方圆传媒有限公司

中国人寿
CHINA LIFE

厦门国寿工作人员现场给消费者普及金融知识。



为着力提升人民群众金融素养,增强消费者满意度,提振金融消费信心,构建和谐健康的金融消费环境,中国人寿保险股份有限公司厦门市分公司(以下简称“厦门国寿”)连日来开展一系列内容丰富、形式多样的“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动,让金融知识走进千家万户。

为进一步引导消费者弘扬金融正能量,着力打造厦门国寿消费者权益保护教育宣传“普及性、专业性、时代性”特色,本次宣传周,厦门国寿创新网格宣教形式,通过立体化、多维度、分层次、广覆盖的方式,开展金融消费者教育和金融知识普及工作,精准宣教辐射,拓展了宣教范围。

晨报记者 白若雪 通讯员 黄菲



厦门国寿开展内容丰富、形式多样的“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动。

特色

关爱新市民 让金融服务没有距离

为切实提升社会公众金融素养,一直以来,中国人寿厦门市分公司坚持聚焦重点人群,尤其是快递人员、外卖骑手、服务行业等新市民群体,通过完善营业网点设施、服务流程演练、网格化宣传,提升服务品质,提前整理金融消费者的热点难点问题,帮助“新市民”人群掌握必要的金融知识和技能,日前,分别在金林社区、快递投放点等地开展了新市民金融宣教活动。

活动现场,金融知识宣传队精心布置了宣传专区,现场放置海报展示活动内容,向新市民发放“学法用法护小家”“普惠保险”“防范金融风险”等宣传折页,全民普及金融知识,同时,厦门国寿详细了解新市民在创业、医疗等重点领域的金融需求,结合受众群体较年轻的特点,设计了知识问答题目,现场邀请广大金融消费者参与知识问答,用温暖的服务让新市民们找到归属感,融入新生活,让普惠的金融没有距离、更有温度。

中国人寿厦门市分公司: 创新网格宣教 聚焦权益保障

网格计划 覆盖更广人群

网格计划是厦门国寿金融知识进万家宣传服务的实施路径,也是厦门国寿的教育宣传服务的载体。

厦门国寿积极对接社区、乡村、学校、商圈等,组织金融宣传队走进不同辖区、商场及各大院校,关注重点区域、特殊消费者群体,聚焦“一老一少一新”等重点群体,开展有针对性的金融服务举措宣

传,现场发放金融知识普及宣传折页,讲解投资养老、电信诈骗、“校园贷”等金融诈骗常见案例,为其普及征信、消费信贷、个人信息安全保护等金融知识,通过网格构建一个新场景、搭建一套新模型、形成一种新常态、实现一个新动能,全面覆盖社区和乡村金融公益服务,为群众宣传金融保险知识,守护人民稳稳的幸福。

线上宣教 丰富金融形式

金融宣教无止境,线上也是重要阵地。厦门国寿结合客户服务等实际工作,运用微信服务号、长图、视频等新媒体形式,为金融消费者提供通俗易懂、形象生动的宣传,营造良好的宣传氛围,打造和谐金融环境。

厦门国寿在厦门人流量集中的商场、国寿大厦等地的电子屏投放宣传海报,通过营造良好的金融宣传氛围,潜移默化增强人民群众金融安全意识的作用,营造良好活动氛围;同时,在厦门国寿微信服务号上设置消保专栏,围绕保险基本常识、防范金融诈骗等主题推送深入浅出的知识普及贴,通过分享典型案例,做好解析和提示,以群众喜闻乐见的形式提醒消费者提

高防范非法集资和反金融欺诈的能力。

“3·15”消费者权益保护教育宣传周系列活动有效地提升了社会公众对金融知识的掌握水平,增强了金融消费者防范金融风险 and 正确使用金融服务的意识。未来,厦门国寿将继续坚持贯彻金融为民政策,践行央企责任担当,更大范围地为广大市民带来更多元、更高效、更温暖的金融服务,持续做好金融知识教育宣传新模式的探索和开拓,将金融知识宣教活动常态化,以一个人带动一个家庭的方式加强金融知识多层面普及,不断聚焦特殊群体的金融素养和防范能力,让大家共享金融改革发展成果。

亮点

理赔服务多点触达 打造快捷温暖赔付

中国人寿积极践行“以人民为中心”发展思想,为客户提供“快捷、温暖”的理赔服务,在服务国家发展大局、筑牢民生保障网中发挥经济“减震器”和社会“稳定器”重要作用。数据显示,厦门国寿2022年赔付总件数达7.06万件,赔付总金额超3.36亿元。

中国人寿以技术革新推动服务创新。在客户服务各触点搭建线上线下融合互补的服务通道,客户可通过寿险APP、微信公众号、销售人员、销售网点、柜台等多渠道进行理赔申请。在厦门,2022年全年移动理赔案件量近4.96万件,赔付金额超2.02亿元。

同时,通过构建“多渠道线上受理+全流程智能化处理+实时支付”全链条理赔服务新模式,实现行业领先的医疗责任理赔案件智能化作业。厦门国寿2022年智能化处理理赔案件近4.58万件,全流程自动化通过率达85.78%。

权利
责任
风险

共筑诚信消费环境
提振金融消费信心

3·15