

主办单位:海西晨报社 支持单位:厦门市银行业协会
指导单位:国家金融监督管理总局厦门监管局 厦门市保险行业协会

助力美好生活 保障金融权益

2025年“3·15”
金融消费者权益保护教育
特别报道

初心为笔 书写服务人民答卷

晨报记者 白若雪
通讯员 杨帆

人保财险厦门分公司(以下简称“厦门人保财险”)始终坚守“人民保险服务人民”的初心,充分发挥“经济减震器”“社会稳定器”功能,将金融的政治性、人民性贯穿在经营发展的全环节。近年来,厦门人保财险在优化消费者权益保护工作、为民办实事、提升公众风险防范意识等方面持续深耕,以扎实举措和卓越成效生动诠释金融央企的责任担当,用厦门人保财险金融实践书写金融助力民生的时代答卷。



厦门人保财险工作人员向市民讲解金融知识。



厦门人保财险工作人员向市民普及金融知识,提供保险咨询服务。

优化服务 筑牢权益保护屏障

厦门人保财险始终将强化内部管理、守护消费者权益作为高质量发展的基石,不断加强内部合规管理,建立健全全方位的内部管理制度和风险控制体系,对保险产品和服务的各个环节进行严格把关,并定期组织员工参加消保培训、合规培训,将消保考核与合规经营纳

入绩效考核体系,从源头上筑牢消费者权益“防护墙”。在投诉处理方面,厦门人保财险创新建立提级督办机制,针对多次催办未解决的投诉案件,迅速提交相应层级管理人员督办,确保投诉案件有着落、事事有回应。厦门人保财险还组建投诉处理专班,实现跨部门深度融合

与穿透式降诉管理,有效化解投诉纠纷。

此外,厦门人保财险还通过总经理接待日活动,搭建起与客户沟通的重要桥梁,全年精心组织12期接待活动;积极开展“高管讲消保”活动,公司高管率先垂范,带头抓消保、讲消保,践行“金融为民”理念。

金融为民 用心用情传递温暖

厦门人保财险立足“经济减震器”和“社会稳定器”功能定位,将服务民生作为核心使命,聚焦群众需求,积极推出创新举措,在助力民生保障、服务特殊群体、推动全民健身、促进两岸融合等多个领域精准发力,为市民提供坚实的安全保障和贴心服务。

同安支公司推出“多险合一”项目保险,整合大病、交通事故救助、社会治安综合保险、老年人幸福安康险等多元化产品,并增加了失踪儿童找寻补助保险、维急救助责任、突发事件救助等保障项目,为居民构建起全面保障体系;海沧

支公司聚焦老年群体,精心定制专属保险方案,在四个街道设立咨询服务点,简化管理流程,为老年客户提供便捷、贴心的服务;湖里支公司深耕厦门市全民健身公共服务体系建设,创新推出定制化健身意外伤害保险方案,推出“一键报案、快速审核、即时赔付”的线上理赔新模式,累计为超10万市民提供风险保障,年度风险保障金额突破300亿元,覆盖全市近百所校园体育场馆。此外,2023年9月至今,厦门人保财险还为来往厦金两岸的37万同胞提供共计185亿元的意外风险保障,进一步增强了台胞

的安全感和归属感,助力厦门打造台胞台企登陆的“第一家园”。

厦门人保财险还将社会责任与人文关怀融入日常运营,以系列务实举措传递温暖。厦门人保财险对营业网点进行全面的适老化、无障碍改造,设置爱心窗口、无障碍通道、轮椅坡道等设施,配备老花镜、急救药品等便民用品;兴隆支公司走进自闭症教育机构,为“星星孩子”送爱心物资,传递社会对他们的关爱和美好祝愿;湖里支公司为52家新就业形态企业的13287名劳动者赠送保险,增强新市民群体的归属感和安全感。

普及知识 增强公众防范意识

厦门人保财险始终秉持“守信重诺 人保同行”的消保文化,积极拓宽传播渠道、创新宣传方式,采用线上线下相结合的多元化模式,广泛开展金融知识普及活动,营造了“学金融、懂金融、用金融”的良好氛围。

在线下,厦门人保财险组织“金融知识五进入”活动,充分利用营业网点、社区宣传等渠道开展保险金融知识讲座、咨询活动、设点宣传等,创新“消保+非遗”“消保+养老”“消保+乡村振兴”等宣教模式,将金融服务延伸到居民身边。

3月8日,走进五一广场开展“巾帼建功新时代·鹭岛金融暖人心”宣传活动;3月12日,走进围里社区开

展“闽南非遗消保”宣传活动。在线上,借助互联网、社交媒体等新媒体平台,打造全方位、立体化的金融知识宣传矩阵,结合热点话题和真实案例,定期发布防范保险风险视频、防范非法集资推文等,让公众通过轻松的阅读和观看提升金融素养,扩大保险知识的传播覆盖面和影响力。

厦门人保财险不断做实做细金融消保工作,积极拓展教育宣传阵地。厦门人保财险与沙坡尾社区共同打造“金融消保驿站”,将党建与消保工作深度融合,构建了“党建引领、点状辐射、贴近民生、公益立项、开放接口”的金融消费者权益保护教育宣传全新格局;南山支公司聚焦新能源车险客户,组

织开展“金融消保小课堂”活动,通过设置模拟金融交易、防骗游戏等互动体验环节,有效提升了消费者的风险防范意识和自我保护能力。

展望未来,厦门人保财险将继续秉持以人民为中心的发展理念,用实际行动践行“人民保险服务人民”的庄严承诺,积极履行社会责任,以更高的标准和更严的要求推动金融服务全面升级,为厦门经济社会高质量发展持续注入强劲动力,全力守护广大市民的幸福生活。