

2022年9月29日  
星期四  
责编/陈玉清  
美编/刘哲妹

# 金秋融情万家

2022  
金融知识普及月  
特别报道

## 链接

### 创新理赔服务 提升速度温度

2022年上半年,厦门国寿赔付总金额为1.67亿元,赔付总件数为31275件,日均赔付金额92.95万元。同时,他们努力缩短理赔时效,申请支付平均时效为1.35天,为客户提供温暖、快捷的理赔服务。

厦门国寿推出“重疾一日赔”服务,对申请重大疾病赔付且符合条件的客户,一个工作日内完成理赔处理,实现“确诊即可赔”,提升客户理赔服务体验与服务效率。上半年,“重疾一日赔”共服务客户414人次,赔付金额2998.72万元,解决了客户的燃眉之急。

如今,中国人寿客户可以通过App、微信、网站、95519联络中心、销售人员、销售网点、柜面等渠道申请理赔,实现服务“随时随地、唾手可得”。未来,厦门国寿将持续打造快捷温暖的理赔服务品牌,以数字化技术革新推动理赔服务创新,持续提升理赔服务的速度和温度。

### 有这样的保险卡 可申请退还保费



■凭这样的保险卡或保险证可申请退还保费。



1993年至1999年,厦门市人寿保险公司承保“学生团体平安保险”和“学生住院医疗保险”。1998年至1999年,中国人寿保险股份有限公司厦门市分公司承保“中小学生和幼儿园儿童住院医疗保险”。当时,这些由学校或家长为学生购买的险种属于储金保险,期满时,被保险人本人可凭卡申请退还保险费。过去近30年里,厦门国寿无法联系上部分保单的客户。为保障客户的利益,厦门国寿提醒市民,找一找家中是否有这样的保险卡或保险证(如上图)。若有,市民可拨打中国人寿客服电话95519咨询,被保险人也可带上保险卡或保险证、本人身份证、银行卡,到就近的中国人寿柜面申请退还保险费。

普及金融知识,提升公众金融素养。9月以来,厦门国寿持续组织开展“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”宣传活动。他们针对重点人群,在线下营业网点、学校、社区面对面宣传,并在线上进行多样化传播,开展金融宣传教育活动,倡导正确使用金融产品和服务,增强市民的金融风险防范意识。

记者 张海军  
通讯员 黄菲



■厦门国寿针对新厦门人开展宣传活动。



■厦门国寿走进社区开展活动,帮助老年人增强金融风险防范意识。

# 做足门店宣传 讲透客户权益

## 厦门国寿积极做好金融知识普及月 宣传活动,倡导正确使用金融产品和服务

### 各网点成宣传第一阵地 优化服务营造良好氛围

厦门国寿各客户服务中心将网点作为开展线下金融知识普及的第一阵地,网点电子屏幕上滚动播放宣传口号,厅堂醒目位置摆放宣传易拉宝,客户等待区、资料填写区、取号机旁放置宣传折页。

他们还在门店推出多样化的适老服务措

施,改进传统金融服务,设置老年人优先服务窗口,摆放老花镜、放大镜和轮椅等,提升老年客户服务体验;更新投诉处理流程图,公示投诉渠道,保障消费者的合法权益;向前来办理业务的客户讲解防金融诈骗知识,提高消费者防骗意识,营造良好的宣传教育氛围。

### 进社区进学校 向特定群体传播金融知识

除了在厅堂为老年人进行金融知识普及外,厦门国寿还持续走进社区、公园等场所,通过“手把手”的指导、浅显易懂的解说,帮助老年人增强金融风险防范意识,提高运用智能设备的能力。今年中秋佳节,厦门国寿金融知识宣传队走进辖区,开展“情暖中秋 关爱父母”金融知识宣传活动。他们还利用社区居民集体博饼的契机,聚焦老年人群体,现场讲解防范非法集资以及个人信息保护等金融知识。

9月15日,厦门国寿走进南洋学校,为该校师生带去一场丰富多彩的金融知识宣传活动。厦门国寿金融知识宣传队以案例分享的形式,讲解个人信息安全保护、“校园贷”、电信网络诈骗等金融知识,同学们热情参与积极互动。此次活动帮助同学们进一步丰富金融知识储备,树立金融安全意识。厦门国寿也希望通过进校园活动辐射更多家庭,实现“教育学生,带动家庭,辐射社会”的效果。

### 针对新厦门人群体 开展金融防诈骗宣传

新厦门人是城市建设的重要参与者,为城市发展注入了新鲜力量。为进一步开展新厦门人金融知识普及宣传,9月20日和9月22日,厦门国寿分别在罗宾森广场、汇成商业中心开展“金融知识进万家 此心安处是吾乡”新市民金融知识宣传活动。

现场,厦门国寿结合本次金融知识普及月主题,精心布置咨

询台,准备易拉宝等宣传材料,并免费为新市民发放矿泉水。活动吸引了很多外卖骑手、安保人员、保洁人员等。工作人员细心为他们讲解金融防诈骗知识,增强他们的风险防范意识,避免个人利益受损。

这些活动进一步提高了新厦门人的金融素养,保障了他们的权益,优化了他们的服务体验。厦门国寿表示,希望通过活动持续提升保险服务的深度和广度,切实增强新厦门人的获得感、幸福感和安全感。

### 用好线上传播渠道 定期发布消费风险提示

活动期间,厦门国寿还充分利用线上传播渠道,扩大金融知识普及月宣传覆盖面。针对投诉反映焦点、社会关注热点、新业态盲点等内容,他们加强风险提示,引导消费者树立理性观念,注意防范非法集资、金融诈骗等侵权行为。

厦门国寿还定期发布金融知识普及消费风险提示,提醒广大消费者维护自身八项权益,远

离非法“代理退保”、金融诈骗等。

在信息化浪潮中,各种电信网络诈骗手段层出不穷,不少人在享受数字时代的便利和乐趣的同时,也容易上当受骗。为了提升特殊人群的资金安全感,厦门国寿门店柜面人员在工作之余,拍摄了“反诈拍手语”短视频,并通过微信公众号、抖音等平台发布,增强大众的金融防骗意识。