

福建国寿:以金融教育宣传为渠 引保险客户服务活水

N 刘琦菡 文

中国人寿保险股份有限公司福建省分公司(以下简称“福建国寿”)坚持二十大精神“以人民为中心”的发展思想,持续强化金融工作政治性、人民性,不断提升专业性,用创新激活发展之源,以金融教育宣传为渠,引保险客户服务活水,充分践行金融国企责任担当,取得了良好的消费者权益保护成果。

夯实闭环管理模式,行科学普及“广滴灌”

为实现消费者教育宣传工作广泛精准普及,福建国寿在组织工作上建立“部署-追踪-反馈”三位一体的闭环管理。

一是摸底部署,在全省范围内组建了82支金融知识宣讲队,通过网格化包干机制,广泛触及省内革命老区、少数民族地区、脱贫地区等不同地区。以福州大根社区为例,创新为居民设置六年金融知识普及计划,循序渐进金融知识普及,定期更新热点消保金融知识,构建教育阶梯。

二是定时定量追踪,对全年教育宣传的重点及要求,进行严格监控和评

估,扎实推进各项工作,确保任务的按时、按质完成。本年度内累计开展线下教育宣传活动达436场,发布各类教育宣传材料653篇。

三是为建设地市间内部教育宣传工作资源共享桥梁,创新在“智慧云析”平台搭建专区,各单位踊跃交流,在专区内“以案说险”、“风险提示”、“服务宣传稿件”、“集中教育宣传活动”四个板块共上架教育宣文稿223个,有效提升了地市间经验交流与合作效率,促进优势互补,整体提升全省教育宣传工作水平。

创新教育宣传专题,拓金融教育“新流域”

为丰富常态化教育宣传内容,福建国寿积极开辟两大专题化教育宣传活动。

一是开设“金融知识便利店”,“线上+线下”双轨运营,线上依托“金融教育云课堂”,把繁杂的金融知识点包装为

趣味十足的“互动商品”;线下立足各柜面网点,充分发挥金融教育基地职能,利用“主题摊车”的机动性,在常态化柜面活动之余,通过集中宣传快闪活动,辐射周边区域,让金融知识触手可及。

二是举办“金融知识欢乐节”,以节日为主题设计教育宣传活动,全年已开展妇

女节“春风送暖助花妍”、端午节“端午佳节粽飘香”、世界急救日“金融护航传医知”

等九个主题活动,累计167场,受到消费者群体的广泛好评。

扎实为人民办实事,降金融暖心“及时雨”

福建国寿坚持以人民为中心的重要思想,切实做好为人民办实事工作,有效提升社会公众金融素养,防范化解金融风险,营造和谐健康金融环境。截止目前已开展97场“金

融为民 消保先行”活动。对内不断提升运营服务水平,全面完善省内柜面适老化服务、全面开展客户信息提醒、睡眠保单清理工作;对外结合金融教育宣传,为贫困人员、特扶家庭

送上暖心帮扶,开展“净滩洁沙”和“低碳环保”等绿色公益行动,为社区提供“便民利民暖民心”服务等,不断回应社会大众对金融保险服务的更高要求和对美好生活的期盼。

打击“代理退保”黑灰产,树保险消费“护城河”

自2020年来,福建地区“代理退保”黑产现象猖獗,致消费者陷于损失本金与保障的双重风险中。福建国寿巧用宣传利器,对外营造“打黑”氛围,中国消费日报、福建省电视台等媒体通力合作暗访黑产,在黄金时间播出了关于揭秘代理退保套路的专题报道,

提示“代理退保”风险。2024年“金融教育宣传月”期间策划了“谨防‘代理维权’陷阱 守护您的合法权益”系列风险提示短视频,联合福建省信和银行业保险业消费者权益保护中心、福州市台江区检察院、福州市鼓楼区反诈中心参与录制,提升宣传说服力;对内提升“反

黑”技能,重视对内部员工的教育宣传,借助早会、例会、“服务时刻”等平台,组织相关案例及优秀服务经验学习,提醒相关人员远离不良代理投诉行为,提升反黑服务水平两重路径开展反黑教育宣传工作,促进行业黑产新堵点问题解决,加固“反黑护城河”。

福建国寿将继续贯彻践行党的二十大精神,积极强化内外部资源融合,不断提升金融教育宣传服务质效,提高人民群众风险防控意识,健全金融保险体系风险防控长效机制,为中国式现代化伟大实践贡献国寿力量。

担当新使命 消保县域行 中国人寿福建省分公司打通金融教育“最后一公里”

N 杨桦 文

中国人寿福建省分公司积极响应“担当新使命 消保县域行”活动号召,在全省多地开展“金融知识赶大集”“乡村大喇叭”“我为群众送台戏”“我为村民刷面墙”“金融知识赶大集”“为群众送知识”“金融知识课堂”等活动。2024年“金融教育宣传月”期间,全省累计开展县域行活动62场,发布相关原创宣传教育稿件41篇,触及40余万人次。

乡村知识大喇叭 传递金融知识强音

9月6日,宁德分公司志愿者走进欠发达地区屏南县前洋村开展金融知识宣传。国寿志愿者利用乡村广播循环播放金融资讯,将金融知识传播到乡村的田间地头。同时,工作人员走街串巷,挨家挨户,广泛宣

传金融知识。“乡村大喇叭”以更接地气、更重实效、更入人心的方式为边远山区的村民带来了实实在在的金融知识,助力山区群众提升金融知识水平,提高维护自身合法权益的能力,让金融知识触手可及!



我为群众送台戏 唱响金融教育新乐章

9月10日,宁德分公司志愿者走进东部沿海发达地区乡村社区开展金融教育宣传活动。活动采用“我为群众送台戏”的形式,以广大基层群众喜闻乐见的戏曲会为契机,融入金融知识讲解,普及金融安全知

识,提高基层群众对金融安全知识的认知。本次活动将金融知识与传统文化相结合,不仅丰富了群众的文化生活,还提高了群众的金融素养,为营造一个安全、稳定、和谐的金融环境贡献企力量。



我为村民刷面墙 绘就金融宣传画卷

9月11日,龙岩分公司志愿者在上杭县庐丰畬族乡开展“我为村民刷面墙”活动。活动利用乡村墙报与宣传栏等贴近民生的宣

传阵地,将复杂的金融知识转化为通俗易懂的语言和图案,让村民在生活中轻松学习,助力提升了村民的金融素养与风险防范意识。



金融知识赶大集 传播金融安全进万家

莆田、漳州分公司志愿者深入乡村集市,向摊主和过往群众发放宣传手册,并耐心地为大家讲解金融基础知识。包括保险的作用和意义,如何正确选择适合自己的金融保险产品,以及在投保过程中

的注意事项等。同时,结合实际案例,深入浅出地介绍了防范金融风险的重要性,提醒群众警惕非法集资、金融诈骗等违法犯罪行为,保护好自身财产安全。志愿者的专业和热情,赢得了群众的一致好评。



我为群众送知识 金融教育服务暖民心

南平分公司志愿者于9月16日前往水南村通过“我为群众送知识”的方式开展金融知识教育宣传活动,助力打通金融教育宣传“最后一公里”,推动金融教育“直达基层群众”。宣传人

员通过向村民发放宣传材料、现场宣传反诈案例分享等互动形式,为广大村民普及金融知识,切实帮助老年群体更好了解金融知识,识别金融风险,避免上当受骗,遭受财产损失。

金融知识宣讲队 筑牢风险意识防护墙

福建省分公司共组建10个面向农村区域的特色教育宣传队伍。9月6日,宁德分公司“红旗飘飘”特色教育宣讲队走进盐田乡开展金融教育宣传活动。宣讲队在乡村显眼位置拉起鲜艳的横幅,吸引着过往群众的目

光。宣讲团还精心准备了丰富多样的宣传资料,用通俗易懂的语言和生动形象的图片,介绍金融的基础知识。此次活动不仅让基层群众学金融、懂金融、信金融、用金融,更为基层群众的美好生活注入了新的活力。

金融知识小课堂 培育金融智慧之光

9月4日,宁德寿宁县支公司前往革命老区基点村——寿宁县南阳镇山坑村,开展金融知识课堂活动工作人员用通俗易懂的语言,结合实际案例,为村民们讲解了基本的金融知识,包括如何理财、如

何识别金融风险等。村民们认真听讲,积极参与互动。课后,村书记表示活动提高了村民们的金融素养,为乡村振兴增添了动力。活动还得到村民的广泛认可,纷纷表示金融知识课堂让他们受益匪浅。

公益活动形式多 金融科普惠民生

9月11日,福州分公司志愿者在罗源县松山镇八井畬族特色村寨开展教育宣传活动。活动通过流动服务车循环播放金融知识,吸引畬民前来参与金融知识学习。活动现场,设立了金融知识集市、金融知识展演、爱心义剪台和金融知识文化墙等。志愿者将金融消保知识融入

到歌曲中、布置进文化墙,植入到暖心金融服务里,在轻松氛围中用别样的方式传播金融知识。志愿者还为到场参与活动的畬民发放反诈防骗、理性投资、反洗钱等宣传折页,生动的案例讲解,揭露诈骗的常用手段,提醒畬民增强风险防范意识,以保障自身合法权益。

福建国寿“担当新使命 消保县域行”活动形式多样、内容丰富,营造了浓厚的宣传氛围,促进了金融知识的普及和传播。活动有效提高了县域居民对金融消费者权益保护的认识和理解,提升了他们的金融素养。同时也让基层群众学会了如何识别和防范各种金融风险,增强了自我保护能力。福建国寿将以此次活动为契机,继续加大对县域居民的金融知识普及力度,为基层群众提供更多优质的服务,共同谱写美好生活的新篇章,让“金融为民谱新篇,守护权益放风险”的口号在实践中绽放光彩。