

财眼

中邮保险广东分公司开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动

联合多方 传消保温情 筑社区防线

为深入贯彻党的二十大精神 and 中央金融工作会议精神,积极践行以人民为中心的发展思想,切实维护金融消费者的合法权益,3月12日,在国家金融监督管理总局广东监管局的号召下,中邮保险广东分公司携手广东正和消保中心,联合中国邮政广东省分公司、邮储银行广东省分行、中邮消费金融、明亚保险经纪广东分公司等11家金融机构,与天河区林和街道、林和司法所、林和派出所紧密合作,共同举办了一场“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动,强强联合,打造金融知识普及盛宴。



据介绍,此次活动旨在通过多元化的宣传方式,提升社会公众对金融消费者权益保护的认识和理解,增强消费者自我保护和风险防范的能力。

活动现场,中邮保险广东分公司设立了总经理接待专区,吸引了不少市民前来咨询,分公司副总经理朱晖现场解答公众对于金融消费者权益保护方面的各种疑问,以通俗易懂的方式向群众普及了金融知识。

为增添活动的趣味性与教育意义,分公司别出心裁地策划了“消保转转乐”“消保盲盒大挑战”以及“消保家书”等一系列互动游戏。通过现场生动的讲解、活跃的互动问答,向公众全面介绍了消费

者的八大核心权益,深入剖析了消费者权益被侵犯的常见情况,温馨提醒每一位参与者时刻守护好个人隐私和财产安全,让金融知识在欢声笑语中深入人心。

活动现场气氛热烈、互动频繁,得到了广大市民的积极响应和高度评价。不少市民表示,通过此次活动,他们不仅学到了很多实用的金融知识,还增强了自身维权意识和风险防范能力。

据了解,此前,中邮保险广东分公司与润和社区联合共建了金融消保驿站,成为社企合作守护消费者权益的创新平台。此次活动作为双方共建工作的延伸,还受到广东正和消保中心的关注。活动当天,消保中心主任实地参观了金

融消保驿站,并对中邮保险广东分公司在消费者权益保护领域的务实举措表示了认可。

未来,中邮保险广东分公司将继续积极响应国家号召,加强与各金融机构的合作与交流,共同推动金融消费者权益保护工作的深入开展。同时

不断创新宣传方式和方法,提高公众的参与度和满意度,为构建和谐、稳定的金融消费环境贡献力量。



温暖的守护 | 算法时代经纪人为何不可替代?

算法时代的当下,保险经纪从业者的价值体现在哪里?

明亚保险经纪广东分公司钟思超通过专业细致的理赔服务,不仅弥补了互联网保险在线下服务的“断层”,更构建起涵盖理赔代办、医疗咨询等环节的全链条服务,向客户及社会公众诉说着数字化转型浪潮中的核心命题:保险经纪从业者的价值恰恰体现在算法无力触及之处,依靠“温暖的守护”才能真正担得起客户的信任。

日前,该理赔服务案例入选中国网“2024年度十大温暖理赔案例”榜单与《中国银行保险报》2025金融消保与服务创新案例之“保险业年度影响力赔案”。

保险本质是守护而不仅是交易

2023年10月23日,家住佛山市南海区的W女士突发剧烈抽搐,情况危急。丈夫A先生紧急送其入院,初步诊断为脑出血,立即又被转到上级医院,住进ICU病房,确诊背后的“真凶”——血管炎。

ICU内,是生命垂危的妻子;ICU外,是高昂的医疗账单。不幸中的万幸,W女士曾为自己购买过保险产品。但让丈夫A先生头痛的是,妻子的保险是通过互联网渠道自行购买的,出险后并无专业人士指导处理繁琐的理赔流程。

入院治疗的第二天,A先生便拨通

了钟思超的电话寻求帮助。尽管知道W女士并非明亚客户,钟思超仍然毫不犹豫地决定向他们提供全程理赔协助。对此钟思超表达自己的想法,“保险本质是守护,而不仅仅是交易。提供超越单一公司边界的保险服务,正是保险经纪的价值所在。”

细节处显专业,持续守护权益

指导报案,梳理资料,协助申请住院押金垫付……接到求助后,钟思超马上行动,落实到协助理赔的各项细节当中。此外,他还建议A先生将家庭所有保单都纳入明亚的保单托管系统,以便各项保障一目了然,方便管理。

过程中,钟思超发现W女士已参加佛山市医保,但是急救费用发票的医保结算类型为“自费”,医保统筹基金支付为0元。对此,钟思超迅速查阅相关政策,找到“急救、抢救无需选点就医”这一依据,协助重新结算,节省了1849.1元。这一细节的纠正,不仅节省了W女士的医疗费用,更避免了后续商业保险因“未走医保”而降低赔付比例的风险。

在ICU治疗一个月后,W女士苏醒并转至普通病房。但由于病情复杂,经医生推荐,她与家人决定转至广州地区的医院接受后续治疗。钟思超协助了在南海医院的首次出院结算。

在整理相关材料办理理赔的过程中,他发现其中的部分费用存在申请理赔的“难点”,分别为蛋白类外购药、肺泡灌洗液和脑脊液NGS检测(一种病原体基因检测)及去骨瓣减压术后的自体颅骨保存,不仅均由第三方药店和机构收取,不属于传统医疗险的报销范围,且数额庞大。

“我深入研究产品条款,仔细拆解了保险条款中对‘药品费’的定义,这让我看到了争取机会。”钟思超表示,真正的突破口在于证明“合理且必需”这一核心条件。

“为确保万无一失,我还特别撰写了补充说明,详细解释了外购药物的经过,并附上处方笺、药店发票、进口药品注册证书等。当整理好的多达120页材料,经过反复核对,摆成厚厚一沓,满怀忐忑地寄出时,我的手指都在微微发抖。”历时一个月的审核,钟思超为W女士争取到首次赔付金额66341.55元,其中包含相应药物开支60%的报销。

接着,为主动申请重疾保险金,钟思超梳理了合同约定的100项重疾病种的理赔标准,初步判断最有机会满足的病种,辗转联系主治医生、病案室,查阅超过一个月的ICU监护记录,最终在病程第8天的记录中,找到了相应的昏迷程度评分,并结合呼吸机使用时长达标的情况,完整佐证了W女士符合“深度昏

迷”条款(GCS评分 ≤ 5 分且使用呼吸机 >96 小时),最后成功申请到重疾保险金,并免除万元起付线。

此外,W女士在病情稳定后,仍需长期服用抗癫痫的药物,经过钟思超指导申请医保门特待遇后,药费仅需自费1%。

保险经纪的温度与价值

十次申请、全程代办,从出院结算、到理赔材料收集递送,钟思超频频奔波于医院与保险公司之间。

截至2025年3月,W女士已累计获得商业保险赔付款近19万元,涵盖了住院治疗、住院前后的相关门急诊和长期的门诊透析费用,极大减轻了家庭经济负担。A先生感慨:“如果没有钟思超提供的专业指导和细致理赔服务,我们根本撑不下去。”

这段理赔经历,突破了单一公司的服务边界,帮助客户一站式排忧解难,体现出保险经纪人的独特价值和高度责任感,既要精准对接客户需求,亦需深度理解保险逻辑。明亚通过专业促成保司与客户的双向理解,既维护了金融消费者权益,也保障了保险合同的公平履行。相信当科技重塑行业形态时,这种“专业服务+人文关怀”的复合能力,恰是保险经纪人构筑核心竞争力的关键所在。