

# 金融消费者权益保护知识，您知多少？

为普及金融知识，构建和谐金融消费环境，锦州银行大连分行开展了“3·15金融消费者权益日”系列活动。各营业网点均设立了宣传站，摆放展板、展架、海报、折页等宣传资料，安排专业的讲解员为市民讲解金融知识和案例分析，并通过公交站牌广告、公交车语音报站等形式进行宣传。同时锦州银行大连分行还积极开展了3·15座谈会，走进商场、闹市商圈、社区、高校等公益宣传活动，提醒广大市民金融机构应保障您的合法权益，学习金融消费者权益



益保护知识，将有助于您提升风险意识和家庭财产管理能力。锦州银行大连分行将以消费者为中心优化服务，不断提升客户满意度，积极普及金融知识，期待您的光临。

## 招商银行手机银行8000万人都在用的神器 轻松实现多家银行信用卡免费还款

近日，各位喜欢用支付宝还信用卡的小伙伴表示“大受打击”，因为用支付宝还信用卡要收服务费了！

近日，支付宝官方微博发布公告表示，自3月26日起，通过支付宝给信用卡还款，每人每月只有2000元免费额度，超过部分将收取0.1%的服务费。微信也已在2017年12月对用户信用卡还款业务收费。

举个例子：春节时小美刷信用卡给自己买了一个2万元的爆

款包包，那么下个月她如果通过微信还款，就需要支付20元的手续费；如果通过支付宝还款，需要支付18元手续费。

如果你是信用卡消费大户，建议还是选择免费的还款渠道。毕竟，收取服务费这点完全可以和“超市购物要求购买购物袋”“网上购物需要支付快递费”一起，并称为“压垮消费者心理的三座大山”。

不过不用担心，有一个还信用卡的方法，不仅免费、实时到

账，还能同时支持多家银行信用卡管理，让你轻松实现“一个App玩转N多银行卡”！

这就是：拥有8000万用户的招商银行App！不仅可以还招商银行信用卡，还可以还其他银行信用卡。打开招商银行APP，在首页点击“转账”进入转账页面。点击“银行账号转账”，根据提示完成转账即可完成还款，还可以为亲友信用卡免费还款。还有预约还款“高配”功能，每月即可收到还款提醒，再也不用担心信用卡逾期了。

## 招商银行大连分行 “小小银行家”体验活动精彩纷呈

近日，招商银行大连分行自助设备到理财服务区；从帮开展“小小银行家”体验活动，吸引了众多家长的关注。招行财富管理精心组织策划的这次“小小银行家”系列活动，让孩子通过扮演银行职员、学习辨别真假纸币、点钞、操作银行设备，还接受了一场专业的“金融知识培训课”。“小员工”的实习工作给小朋友们带来了丰富的实景职业体验，受邀客户反响非常热烈，称赞连连。

此次活动，招行共有10家营业网点可以让家长们报名参与，每场邀约6名6-10岁的小朋友。每个小朋友都穿着行服，女生搭配头花和丝巾，男生统一佩戴领带，各个挺直腰板，用饱满的热情迎接每一位客户的到来。实习的两天中，网点的员工会带着他们参观厅堂，从

自助设备到理财服务区；从帮助客户叫号排队到为客户在寒冷的冬日倒一杯温水。在分行工作人员专业的讲解下，小朋友了解了“钱币的历史”。小朋友都听得十分认真，更直观地接触到了“钱”，对理财也有了初步的认知。银行里面都是人民币吗？ATM机是怎样工作的？存下来的钱可以拿来做什么用？小朋友跟随着工作人员一起认真探究了专业设备的使用方法。

短短2天的时间，“小员工”们收获满满。小朋友们学到了不少知识，并了解赚钱不易，要通过自己的努力来实现财富的梦想。招行努力通过更为创新的服务，为孩子提供更多的学习机会和空间，为我们的下一代开创美好的未来。

## 中国平安启动体育大计划 首次提出“智慧赛事”新构想

3月1日，“智汇绿茵”2019中国平安体育大计划发布仪式正式启动。发布会上，平安首次推出“智慧赛事新构想”，针对赛事运营痛点，绘制“知全局、新服务、享赛事”生态蓝图，切实提升赛事智能化水平、球迷观赛体验以及赛事安全。

作为中超联赛2018-2022年冠名商，平安联合中超联赛，邀请知名前国脚李毅等足球名宿，升级推出“中国平安+”足球公益计划，将以国际顶级俱乐部青训营、足球公益训练营、名师足球系列课等形式，切实助力中国足球未来发展。

# 好服务更懂你，平安人寿用心守护您的幸福生活

中国平安自1988年从蛇口起步，历经三十余载风雨，逐步成长为市值及品牌价值全球领先的保险企业。依托集团的雄厚实力，平安人寿大连分公司从无到有，从小到大，经过二十余年的探索和实践，取得了长足的进步和全面的发展。2018年，分公司秉承价值经营的理念，深化探索

集团“金融+科技”、“科技+生态”战略，从客户需求出发，完善公司各项服务，不断提升理赔时效和服务体验，认真履行保障承诺，用心守护每一位客户的幸福生活。成立至今，分公司承保总件数194万件，累计为滨城市民提供32.2亿元的理赔保险金和73.1亿元的生存金，提供人身保

额8048亿元，为客户送去高效、便捷的保险服务，传递更多温暖与关怀。



### 2018年平安人寿大连分公司赔付情况



万件，赔付金额5.26亿元，豁免保费0.9亿元，赔付件数同比增长9.6%，赔付金额同比增长21.5%，豁免保费同比增长39%，获赔率高达98.64%！单笔赔付最高金额170万元，百万元以上赔款共计5件。

根据赔付数据分析发现，医疗险占整体赔付件数比例为91%，其中四种常见疾病出险比例高，为多发于15岁以下儿童的肺炎、支气管炎，多发于50-60岁的高血压、糖尿病及冠心病；重疾理赔赔付金额占比最高，约为整体比例的50%，但人均保障不足，件均赔付仅为6万元；男性在疾病身故、意外身故、意外伤残方面出险比例明显高于女性，而女

性在疾病医疗、重疾疾病方面出险比例高于男性。

随着保险保障观念的逐渐转变，更多人愿意关注自己和家人的保障需求，医疗的不断进步也带来了更多先进的治疗方式，比如恶性肿瘤中应用越来越广泛的靶向药、手术中的先进治疗器材等，都对疾病的控制和起到了至关重要的作用，但高昂的价格往往让许多家庭望而生畏、陷入困窘。因此现代家庭中，保险的重要性愈加突出，纵观大连寿险市场数据，多数家庭保障仍欠充分，对风险的抵御能力较弱，影响家庭的和谐幸福。因此，无论是为自己还是为家人，都应尽早关注健康保障，提前做好风险的防控。

### 针对自身需求，合理选购保险产品

目前，寿险公司主要从事个人寿险和个人健康险的保障类产品销售。为方便大众理解，我们基于产品的功用和意义将分成如下三类：第一类是医疗类，主要指因疾病或意外住院报销和津贴类险种，特点是保费低，可以对医疗费用进行报销或补偿。报销类是仅对治疗产生的医疗费用在合理范围内进行赔付，

津贴类是根据治疗的时间长短进行赔付；第二类是重疾、意外伤残及身故保障类，这类保障是指发生对应风险后，与医疗费用无关，是根据投保时约定的保额及比例进行赔付，特点是一次性给付保额，缓解经济压力；第三类为养老保障类，是指当客户生存至指定的年龄，根据约定方式领取养老金，补充客户退休之后

的养老收入。

很多消费者对保险产品了解不充分，没有重视保险的保障功能，对保险保障仍存在很多误区。其实，不同种类的保险产品可以解决不同的问题，我们建议在考虑基本的意外及疾病医疗、重疾保障之后，再考虑养老保障及资产传承，根据个人及家庭特点及需求进行保额的侧重。

### 平安人寿“重疾先赔”为患病客户雪中送炭

为缓解住院客户费用压力，把握治疗时机，平安人寿大连分公司针对部分重大疾病且保单投保满两年的客户，委派理赔服务人员全程为客户服务，主动前往医院收集理赔资料、跟踪理赔进展、通知理赔结果，让客户出院前就能拿到重疾保险金。2018年，平安人寿大连分公司通过“重疾先赔，特案预赔”理赔绿色通道共计为118位平安人寿客

户赔付1037.6万元，单笔最高赔付53.9万元，最快用时7分钟。自2015年平安人寿首创“重疾先赔、特案预赔”服务以来，公司为急需帮助的客户提供精准、贴心的理赔服务和专享理赔关爱，让更多客户在住院期间即可获得重大疾病快速理赔，不仅有效缓解了巨额医疗费用带来的经济压力，还能把握最佳治疗时机，避免因费用短缺耽搁病情。为众多患重



患重疾的客户提前送去理赔金，真正体现了保险的功用。

### 闪赔，平安“科技+服务”化身闪电侠

“安e赔”是平安人寿率先推出的手机线上理赔申请服务，依托公司的网络平台，通过业务员端和客户端，实现在线理赔申请。从拍照上传理赔资料，到后台智能审核，客户足不出户即可实现理赔办理。单证简化、资料简化，不仅节约资源，更为客户提供了方便和快捷。

2017年3月，平安人寿在“安e赔”基础上，再次发力，推出尖刀产品“闪赔”服务。从理赔案件资料上传，到客户收到理赔款到账短信，用时不到30分钟，基本实现喝一杯茶的时间完成理赔理赔，为客户提供了

“材料极简、时效极快”的理赔新体验。2018年，平安人寿大连分公司“闪赔”案件

18118件，“闪赔”金额2972.2万元，平均用时15.8分钟，最快用时仅0.4分钟。



### 平安人寿大连分公司2018年十大赔案

出险人姓名	年龄	赔付类型	赔付险种	赔付金额(万元)	出险原因
女士	45	重大疾病	平安福重疾14、豁免重疾C12、爱无忧、平安康乐等	174.9	肺癌
女士	54	重大疾病	平安福重疾14、豁免重疾C12、护身福重疾、平安康乐、康乃馨、智盈重疾等	137.6	宫颈癌
先生	40	疾病死亡	鑫禧17、鑫利、智盈人生等	128.3	心源性猝死
先生	44	意外死亡	百万任我行、智盈人生、无忧意外、鸿盛04	128.3	车祸
先生	56	疾病死亡	赢越人生、百万任我行、寿安人生、聚财宝15	111.0	急性脑梗死
女士	33	重大疾病	平安福重疾14、豁免C加强、豁免B、智盈重疾	110.3	胃癌
先生	36	意外死亡	平安福、长期意外13、百万任我行	110.0	车祸
先生	30	疾病死亡	平安福至寿18、智盈人生、平安鸿利、少儿9704	107.1	呼吸衰竭
女士	37	重大疾病	爱无忧、智盈重疾	100.0	结肠癌
先生	59	意外死亡	意外伤害13	99.0	车祸

2019年是新中国成立70周年，也是中国平安战略转型的关键之年，集团坚持“科技引领金融，金融服务生活”的理念，用科技赋能经营，利用“科技+”和“产品+”两大核心竞争力，以创新的产品，至佳的服务，着力为消费者提供简单、便捷、友善、安心的服务体验。百舸争流，奋楫者先。站在新的起点，平安人寿大连分公司将紧跟科技浪潮，依据前沿技术，打造“科技+服务”新模式，不断巩固核心发展优势，提升理赔时效和服务体验，践行企业社会责任，兑现爱与承诺，为客户提供全面、高效、暖心的保险保障，为更多的客户和家庭送去幸福和平安！

好服务更懂你，让平安人寿为您用心守护！