太平人寿湖北分公司2026年“敬老月”主题活动专栏

强化权益保障，守护银龄安全

——太平人寿湖北分公司开展“敬老月”金融教育宣传系列活动

金秋十月，丹桂飘香。太平人寿湖北分公司积极响应监管部门、湖北省老龄委2026年“敬老月”活动号召，紧扣“爱老助老惠老，强化权益保障，守护银龄安全”主题，面向老年群体开展金融反诈宣教、社区敬老慰问、保单暖心回访等一整套适老化服务行动，把金融消保服务送到老年群众身边。





太平人寿湖北分公司走进社区老年大学进行保险知识宣教。

金融宣教进社区筑牢银发防诈防线

10月20日，太平人寿湖北分公司走进武昌区紫阳街道起义门社区，为辖区老年人开展金融知识普及活动。工作人员播放反诈公益短片，结合真实案例拆解养老理财、电信诈骗、非法集资的常见套路，用武汉本地大白话讲解骗局手段。宣讲结束后，现场开展五谷杂粮养生手工体验，工作人员一边陪同老人辨识养生食材、普及药食同源知识，一边继续提醒大家守住养老钱，让反诈宣传融入休闲活动。

10月22日，公司联合打铜社区在社区课堂开展金融宣讲。工作人员围绕个人信息保护、正规金融渠道辨别、养老投资风险识别等内容答疑解惑，现场互动气氛热烈。本次活动创新形式，邀请武汉话发音人走进“铜心共治课堂”，用地道武汉方言讲述红色故事，将红色教育与金融防骗知识有机结合。



△太平人寿湖北分公司面向社区老年群体开展“消保+保险”专场活动。

◁太平人寿湖北分公司走进武昌区紫阳街道起义门社区开展金融知识普及活动。

活动期间，太平人寿湖北分公司还走访慰问社区五保户与困难老年群众，送上生活物资，把金融宣传的力度与民生关怀的温度融为一体。此次“敬老月”系列行动，是太平人寿湖北分公司践行金融为民、做好消费者权益保护、履行社会责任的具体实践，拉近了金融机构与江城老年群众的距离。下一步，公司将持续常态化开展适老化金融科普与敬老公益服务，不断优化老年客户上门服务流程，持续提升保单服务与理赔服务质效，以有温度的金融服务守护银龄财产安全，兑现每一份保险承诺。

太平人寿湖北分公司存量保单回访主题活动专栏

用心回访暖万家 温情服务护保单

——太平人寿湖北分公司扎实开展存量保单回访专项行动

在监管部门统一部署下，太平人寿湖北分公司持续深化存量保单客户回访工作，把回访从一通电话延伸为上门服务，主动靠前解决客户办事难、办理业务不便等问题，以温情服务兑现保单承诺。

绿色通道上门，解决卧床老人业务难题

家住武汉的王女士卧病在床，无法亲自前往网点办理业务。回访人员致电回访时，家属焦急反映：王女士身份证号码重号，导致保单生存金无法正常领取，远程视频核验也无法操作。接到诉求后，公司立即启动特殊客户上门服务绿色通道，安排工作人员上门完成身份核验、资料采集与业务办理，把柜面服务搬到病床前，顺利帮老人拿到生存金，切实减轻老年家庭办事负担。

深挖理赔细节，主动为客户争取合理赔付

万先生为子女投保医疗险后，提交门诊费用理赔，初审结果为不予赔付。回访沟通时，理赔人员敏锐发现：这笔门诊费用是孩子白血病长期治疗产生的特殊门诊支出，符合赔付条件。

工作人员重新核对全部病历与收费清单，整理完整佐证材料，多次与审核部门沟通复议，最终成功为客户争取到理赔款。“没想到保险公司会主动帮我核查细节，太暖心了！”万先生连连致谢。

合并理赔核算，主动为老人追回免赔金额

吴女士先后两次住院并申请理赔，两次理赔均单独扣除免赔额。回访中，工作人员细心留意到两次住院间隔较短，符合合并核算条件，重复扣除免赔额造成客户损失。

工作人员立刻调取两份理赔卷宗发起复议，将两次住院合并受理，成功免除重复免赔额，为吴女士多争取到两千余元赔款。接到追加赔款到账通知，吴女士对公司主动负责的服务态度赞不绝口。

保单有保障，服务有温度。存量保单回访，是服务的延伸，更是信任的纽带。下一步，湖北分公司将持续深化客户回访机制，不断优化服务流程，把主动服务、靠前服务落到实处，以更快响应、更优服务、更暖初心，守护每一份保单承诺，让保险温情走进千家万户。