



2026年 金融教育宣传周

清朗金融网络 守护安心消费



暖心上门解难题 无障碍服务显担当

——致残障人士的服务告知信

案情简介



客户王先生多年前在某保险公司投保了一份重疾险，保单尚未满期。因遭遇交通事故，王先生腰背严重受伤，行动受限，出行十分困难。受家庭经济状况影响，王先生急需资金周转，遂提出保单退保申请，但身体条件不允许他亲自前往营业网点办理业务，这让王先生和家人犯了难。

保险公司接到王先生的诉求后，第一时间启动特殊客户服务绿色通道，将柜台服务延伸至客户家中。工作人员携带全套业务申请资料上门，先关切询问王先生身体恢复情况，耐心安抚其情绪，随后用通俗易懂的语言详细讲解退保业务规则、相关权益及办理流程。在严格遵守业务合规要求的前提下，工作人员现场逐项协助王先生核对并收齐所需全部资料，指导完成相关手续确认。足不出户就办妥了业务，王先生及家属对公司的贴心高效服务表示由衷感谢。



风险分析

此次上门服务是保险公司落实残障群体无障碍金融服务的真实缩影。目前，多家保险公司已推出以下便利化措施：

- 📢 绿色通道优先办理。营业网点设置残障人士专属服务窗口，优先接待、全程陪同，减少排队等候时间。
- 📢 上门服务延伸柜台。对行动不便、无法到店的客户，提供预约上门服务，把业务办理送到家中，切实解决“跑腿难”痛点。
- 📢 无障碍设施全面覆盖。网点配备轮椅坡道、爱心座椅、助听设备、盲文指南等，为听障人士提供手语翻译或手写板，为视障人士提供有声宣传材料，让金融服务没有门槛。
- 📢 专属服务一对一陪伴。安排专人全程协助填写单据、核对信息，用通俗易懂的语言讲解条款和流程，确保客户听得懂、弄明白。
- 📢 线上办理足不出户。通过手机APP、客服热线等渠道提供远程服务，残障客户可随时联系保险公司获取线上指导，真正实现“零跑腿”。



友邦人寿山东分公司温馨提示：

- 📌 认准官方渠道。办理保险业务请拨打保险公司官方客服热线或前往正规营业网点，勿轻信陌生电话、短信中的“代办”“加急”等说辞。
- 📌 主动告知需求。确有出行不便等困难，可提前致电保险公司说明情况，预约绿色通道或上门服务，享受无障碍便利。
- 📌 守护个人信息。身份证、银行卡、验证码等敏感信息不透露给陌生人，任何以“代办业务”为由要求向私人账户转账的行为均为诈骗。

