



# 中国人寿寿险天津市分公司 以案释险筑牢消费者权益防线

今年3月,国家金融监督管理总局在全国范围内部署开展金融领域“黑灰产”专项整治行动,“代理退保”作为典型违法形态,以“全额回款”为虚假噱头,既扰乱正常金融市场秩序,又直接侵害消费者合法权益,已被纳入重点打击范畴。

在此背景下,中国人寿保险股份有限公司天津市分公司结合保险服务中发生的相关案例,系统解析“代理退保”骗局套路与潜在危害,发布风险提示,切实履行金融机构消费者权益保护主体责任。

## 典型案例实证: “代理退保”骗局的两类高发场景

### 线下咨询暴露养老资金风险

“小姑娘,听说有机能帮着把保费全退回来,这是真的吗?”近日,年近七旬的王奶奶来到中国人寿寿险天津市分公司客户服务体验中心,向柜员小姜咨询“代理退保”相关事宜。

经了解,王奶奶受朋友劝说,对网络上流传的“代理退保全额回款”信息心存疑虑,遂专程到柜面核实。小姜当即明确告知:“这是典型的非法代理退保骗局!不法分子常冒充保险专业人士,以‘内部资源’‘监管合作’为噱头,通过伪造材料、恶意投诉等方式施压保险公司,实则牟取高额佣金。”

沟通中,小姜进一步为老人梳理正规退保流程,将注意事项逐条记录在便条上,耐心讲解道:“养老钱可能是一辈子积蓄,一旦被骗,将严重影响晚年生活。对保单有任何疑问,务必通过官方

渠道咨询。”王奶奶恍然大悟:“幸好来问了你们,不然真可能上当!”

### 线上诱导引发保障权益纠纷

滨海新区客户李某近日因一条抖音视频向中国人寿寿险天津市分公司咨询。据李某描述,其刷到“点击小红心即可全额退保”的视频后,陌生私信称“拨打12378热线可办理全额退保,成功后收取20%手续费”。

公司消保专员小王迅速介入沟通,明确指出这是“代理退保”骗局:“不法分子利用消费者对保险流程的不熟悉,虚构‘内部政策’诱使恶意投诉,核心目的是骗取高额手续费。更危险的是,您提供的身份证、银行卡等敏感信息可能被转卖,用于网贷、洗钱等非法活动。”

经过近一小时的专业讲解,李某认清骗局真相,坦言:“其实我对保单很满意,差点因不实信息造成损失,多亏你们及时提醒。”

## 风险深度解析: “代理退保”三大隐患不容忽视

面对日益猖獗的“代理退保”黑产,消费者需保持高度警惕,中国人寿寿险天津市分公司在此提示您:

警惕高额手续费陷阱。不法中介常以“不成功不收费”为诱饵,承诺“全额退保”,实际收取退保金额20%-30%甚至更高比例的手续费。部分黑产组织收取“定金”后直接失联,导致消费者既损失保费,又无法享受保障。

警惕个人信息泄露风险。消费者办理“代理退保”时需提交身份证、银行卡、保单等敏感信

息,这些信息可能被非法转卖,用于注册空壳公司、办理网贷等违法犯罪活动,给消费者带来长期法律与经济风险。

警惕资金安全与保障缺失双重危机。退保金可能被中介截留、挪用,更严重的是,消费者将面临长期保障真空。尤其是老年人、健康异常人群,退保后可能因年龄增长、健康状况变化失去重新投保资格,未来风险无法覆盖。

## 监管重拳出击 多方联动筑牢防线

据悉,国家金融监督管理总局、公安部已深化行政执法与刑事司法衔接,加大对“代理退保”黑产的打击力度,取得积极成效。监管部门强调,此类黑产常冒充法律专业人士、前保险公司员工等身份,通过社交媒体、短视频平台散布不实信息,消费者需提高辨识能力。

为帮助消费者合理维权,金融消费者权益保护专家提出三点建议:一是增强辨识能力,对“100%成功”“内部关系”等宣传保持警惕;二是严守个人信息,不向陌生第三方透露敏感信息;三是认准正规渠道,保单疑问直接联系保险公司官方客服、柜面或官方APP咨询。

“作为金融保险机构,守护消费者合法权益是践行‘金融为民’理念的核心要求。”中国人寿寿险天津市分公司相关负责人表示,“公司将持续以案例为鉴、以专业为基,不断强化消费者教育与权益保护工作,与监管部门、行业机构、广大消费者共同发力,坚决遏制‘代理退保’黑产蔓延,维护金融市场稳定与消费者财产安全。”

# 深耕养老金融 护航银龄幸福

## 中国人寿寿险天津市分公司 书写养老服务新篇章

在“十五五”规划启幕之际,养老金融作为中央金融工作会议部署的“五篇大文章”的重要组成部分,已成为应对人口老龄化、赋能银发经济高质量发展的核心抓手。中国人寿保险股份有限公司天津市分公司紧跟国家战略步伐,锚定养老金融核心赛道,以“保险保障为基、文化服务为翼、适老服务为桥”,构建“保险+养老+服务”全方位生态体系,既用专业保障筑牢老年群体风险防线,又以多元服务丰富晚年精神生活,切实将“金融为民”理念转化为守护银龄幸福的生动实践。

## 保险护航 筑牢老年群体风险保障屏障

作为养老金融服务的核心支撑,中国人寿寿险天津市分公司聚焦老年群体最关心的健康保障需求,持续优化老龄险产品供给与理赔服务,让保险成为老年生活的“定心丸”。

源自2007年中国人寿与天津市老龄委的创新之举——全国首个老年专属保险“助老健康御险”,多年来历经持续的产品迭代优化,该项目不仅为老年群体筑牢意外伤害保障防线,更新增老年人特定疾病保障责任,以全方位保障守护银发族的健康与安心。2025年前三季度累计为14万余老年人提供风险保额近850亿元,赔付金额超千万元。蓟州区桑梓镇的王大爷就真切感受到这份保障的力量,他不慎摔倒造成右胫腓骨干骨折后,家人提交理赔申请,中国人寿蓟州区支公司快速响应,赔付近3万元,大幅覆盖医疗支出。“没想到真用上了,自己也少受点累。”王大爷的感慨道出了众多老年客户的心声。

为破解老年群体理赔“折腾”难题,公司在蓟州等地设立专属服务点,从报案、材料提交到赔款到账,全程专人跟进指导,让高龄、行动不便的客户无需奔波。“保险没让‘摔倒’变成‘倒下’,既减轻了身体痛苦,更缓解了经济压力。”简洁的服务承诺背后,是中国人寿对老年群体需求的精准回应。

## 文化赋能 搭建银龄风采展示多元平台

在筑牢保障防线的同时,中国人寿寿险天津市分公司深知精神养老的重要性,积极投身“文化养老”事业,为老年群体搭建展示自我、乐享生活的舞台,让晚年生活更具质感与温度。

2025年10月,作为全国第16个“敬老月”的重要活动,由天津市民政局主办、天津海河传媒中心生活广播与中国人寿寿险天津

市分公司联合承办的“弘扬孝亲敬老美德、共建老年友好社会”敬老月文艺展演,在天津海河传媒中心大剧院圆满举办。活动现场呈现了一场别开生面的文艺盛宴,充分展现了天津市老年群体“老有所为、老有所乐”的活力风貌。

同月,中国人寿寿险天津市分公司作为赞助支持单位,全力助力“新朝阳工程·2026中老年春节特别节目”天津地区海选活动。活动现场不仅提供了专业的场地设施保障,公司还为全体参赛者提供场地责任保险,切实消除安全隐患。“中老年群体是社会发展的重要力量,中国人寿始终将服务中老年群体、发展养老金融置于重要战略位置,愿以实际行动助力‘文化养老’事业发展。”现场相关负责人这样说。

## 适老服务 打造贴心便捷的银发服务体系

针对老年群体身体机能与操作习惯特点,中国人寿寿险天津市分公司从“环境适配、流程简化、服务下沉”三方面发力,打造有温度的适老化服务,让老年客户办事更省心、更安心。

线下网点全面推进适老化改造:在全市分支机构增设无障碍坡道、防滑地垫与爱心座椅,柜面配备老花镜、放大镜、急救箱等便民物品;开设“银龄服务窗口”,安排经验丰富的专员优先接待老年客户,提供“一对一”业务指导,避免老人因流程复杂反复跑腿。针对智能设备使用困难的老年群体,公司柜面服务专员手把手教老人操作手机APP查询保单、办理保全,不让“数字鸿沟”阻隔保障。

对行动不便的高龄、失能老人,公司延伸上门服务。理赔专员可上门收取材料、讲解赔付进度,保单服务人员可上门办理投保确认、受益人变更等业务,同时可以为独居老人提供保单整理、保障权益梳理等增值服务。此外,公司还将适老化细节融入服务全流程,比如把保险条款转化为“大白话”口头讲解、提供大字版投保须知,让老年客户清晰了解权益,真正实现“服务跟着老人需求走”。

“一个国寿、一生守护。”中国人寿寿险天津市分公司相关负责人表示,未来公司将持续深耕养老金融赛道,不断创新养老金融产品与服务模式,优化“保险+养老+健康+服务”生态体系,既持续筑牢老年群体风险保障屏障,又不断丰富文化养老服务供给,为天津中老年群体打造更优质的健康养老体验,为地方养老事业高质量发展贡献国寿力量。

中国人寿天津市分公司供稿

# 青春担当暖山海 中国人寿寿险天津市分公司 以青年力量续公益长卷 以精准援助显央企担当

寒冬已至,暖意先行。为向偏远地区同胞送去关怀与温暖,近日,中国人寿寿险天津市分公司团委依托“青年之家”,精心组织“送温暖,爱心传凉山”公益捐衣活动。公司团员青年积极响应、踊跃参与,用实际行动践行社会责任,让青春正能量跨越千山万水,抵达四川省凉山彝族自治州昭觉县拉木乡。

活动启动后,中国人寿寿险天津市分公司团员青年迅速响应团委号召,纷纷整理家中闲置衣物。大家细心折叠每一件衣物,认真分拣分类,仔细核对打包,确保每一件承载爱心的衣物都干净整洁、完好无损。从厚实的冬装到实用的日常衣物,件件都饱含着对远方同胞的牵挂。经过全体参与者的共同努力,总计27公斤的爱心衣物被妥善打包封装,带着中国人寿

青年的真挚祝福,踏上了前往凉山地区的爱心旅程。

为确保爱心精准落地,公司团委与拉木乡负责人保持全程密切沟通,实时跟进衣物运输、中转等各个环节。不久后,所有衣物顺利抵达目的地,当地负责人第一时间分发到当地群众手中。乡负责人特意将衣物分发现场的视频反馈至公司团委,视频中,孩子们穿上合身的新衣,脸上绽放出纯真烂漫的笑容;乡亲们接过温暖的冬衣,眼中满是感激与动容。这一幕幕跨越山海的温馨场景,深深触动了每一位参与活动的团员青年,让大家真切感受到爱心传递的力量与公益活动的价值。

据悉,中国人寿寿险天津市分公司团委已连续多次开展公益捐衣活动,累计为偏远山

区送去衣物近千件。经过多年探索与实践,“爱心捐衣”活动已形成成熟完善的运作模式,“点对点”的精准援助机制,不仅确保了捐赠物资的高效利用,更搭建起连接城乡、传递关爱的坚实桥梁,为乡村振兴注入温暖力量,成为公司团委传递爱心、践行社会责任的闪亮名片。

此次捐衣活动,不仅为凉山地区同胞送去了物质上的帮扶,更彰显了中国人寿天津市分公司团委的社会责任感与青年群体的青春担当。参与活动的团员青年纷纷表示,能为需要帮助的人贡献一份力量意义非凡,未来将继续积极投身各类公益活动,以爱心点亮希望,以行动诠释担当,让青春在奉献中绽放别样光彩。

# 一个国寿 一生守护

## 创新创业主旋律

