



中国人寿寿险天津市分公司 2026年金融教育宣传周启动

日前,中国人寿保险股份有限公司天津市分公司(以下简称“中国人寿寿险天津市分公司”)正式启动2026年金融教育宣传周活动。围绕“清朗金融网络 守护安心消费”主题,公司以六大板块为抓手,面向津门百姓开展多层次、广覆盖、精准化的金融知识普及行动,推动金融教育宣传提质扩面,切实守护群众金融消费安全。

数智赋能优服务 精准破解“数字鸿沟”

坚持金融为民初心,天津市分公司聚焦群众高频服务需求,持续深化数字化、智能化服务升级。针对老年群体、残障人士、外籍人员等重点人群,公司优化适老化与无障碍服务举措——投保环节对65岁以上客户增设大字体提示,寿险APP开通“尊老模式”简化操作界面,同时提供空中客服线上办理通道,让行动不便的客户足不出户即可完成业务办理。宣传周期间,公司集中普及数智金融便民功能,以常态化服务升级提升群众金融服务获得感与安全感。

以案说险防风险 筑牢全民风控屏障

针对金融“黑灰产”、个人信息泄露等新型网络风险,公司开展系列警示教育。线下,各营业网点开展“以案说险”宣教讲座,面对面拆解典型骗局;线上,发布风险提示与金融知识素材,深入揭露高收益虚假承诺、代理退保等常见套路。寿险APP同步推出“相约星期二”“消保云乐园”等互动游戏,引导公众增强风险识别力,全方位织密金融安全防护网。

分层施策全覆盖 精准滴灌各类群体

针对不同人群认知特点与服务痛点,公司推行差异化宣教模式:面向老年群体,侧重养老诈骗、非法集资、虚假理财等防范知识;面向青少年,聚焦校园贷风险与征信保护,引导树立理性消费观;面向新市民及村镇居民,普及电信反诈、支付安全、个人信息保护等实用技能;面向残障人士,推广无障碍服务渠道与便民举措。通过分层精准覆盖,力求金融宣教无死角、广触达。

知权护权畅渠道 营造理性维权氛围

宣传周期间,公司大力普及金融消费维权,纠纷调解等正规救济渠道,结合真实案例揭露代理维权、金融黑中介的诈骗套路,引导消费者远离违规维权机构,摒弃投机思维。同时主动公示官方投诉、调解及多元纠纷化解渠道,帮助群众知权、懂权、护权,营造理性、合规的维权氛围。

送教上门零距离 下沉服务温暖万家

依托各支公司,发起“风险提示送上门”专项行动,走进社区、乡村、商圈、学校、企业,联动快递、外卖等生活场景开展常态化上门宣讲与风险提示服务。同步推出“方言俚语说消保”栏目,用乡音传递反诈防骗、理性投资、合法维权等实用知识,让金融宣教更接地气、更深入人心。

合规固本强根基 深耕行业诚信文化

在内部治理层面,公司以宣传周为契机深化合规文化建设,开展专题教育培训,推出“牛犇犇风险提示”表情包,强化营销宣传规范意识,以合规文化护航行业健康发展。下一步,中国人寿寿险天津市分公司将以此次宣传周为起点,持续推动金融知识普及与消费者权益保护工作常态化、长效化,不断创新宣教形式、丰富内容、拓展服务边界,为天津金融市场健康稳定发展贡献央企力量。

普惠津沽 金融温度触手可及

——中国人寿寿险天津市分公司践行“五篇大文章”一线观察

2023年,中央金融工作会议上首次提出要重点做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”。近年来,随着“五篇大文章”的深入推进,勾勒出金融服务中国式现代化的清晰路径。金融如何回归本源、服务民生?这道时代考题,正在津沽大地收获生动作答。

在天津,金融央企正将“五篇大文章”从政策文件转化为

街头巷尾的民生实景——从非遗手作的文化雅集到“奔跑者港湾”的暖心驿站,从银发消保课堂到红色研学之旅,从“助老健康御险”二十年的坚守到“女性安康公益保险”十七年的护航,中国人寿寿险天津市分公司以柜面转型升级为切口,以产品供给创新为支撑,以服务触角延伸为保障,让普惠金融有了可触摸的温度,让养老金融有了可感知的厚度。

柜台内外:服务场景熨帖民生温度

武清客户体验中心,一场名为“品津沽之非遗,‘柜’绽巾帼之芳华”的活动正在进行。女性客户围坐一堂,体验津沽本土非遗手作,交流家庭资产配置心得。2026年以来,武清中心已举办5场这样的活动,邀请30余位女性客户参与其中。“柜面转型的核心,是让每一个走进来的客户都能感受到被尊重、被理解。”在武清客户体验中心负责人看来,柜面不应只是冷冰冰的业务窗口,而应成为文化浸润、客户链接、普惠赋能的综合服务阵地。

当视角转向塘沽客户体验中心,聚焦老年客群的“银发消保”主题活动目前已举办20场,参与客户200余人次。中心创新推出“新址参观+消保宣教”沉浸式体验与“内外联动+多元创新”跨界合作模式,携手滨海文化中心、滨海美术馆等外部单位,将消保知识融入文化场景。“以前觉得保险就是交钱、

理赔,现在才知道还有这么多贴心的服务。”一位参与活动的老人说。

柜面的温度,不止于“请进来”,更在于“走出去”。北辰客户服务中心2023年挂牌设立“退役军人服务站”,设立“军人依法优先”专属窗口,退役军人临柜可享受排队、优先接待服务。站内陈列军旅老照片、军事模型,滚动播放军旅题材视频,打造温暖的“军人之家”。津南、蓟州柜面则聚焦快递员等新就业形态劳动者群体,打造“奔跑者港湾”特色服务场景,开放柜面便民服务资源,让快递从业者感受柜面转型之后便捷高效、温情暖心的综合服务。

中国人寿寿险天津市分公司工作人员常挂在嘴边的一句话是:“我们要以金融知识宣教行动消弭大众认知鸿沟,以普惠金融、养老金融筑牢民生底线。”这份坚守,正在柜面的每一次转身中变为现实。

产品下沉:普惠供给标注民生刻度

普惠金融的核心,在于让更多人“用得上、用得起、用得好”。

在“一老”领域,产品体系持续下沉。2026年8月,国寿悦银龄特定疾病医疗保险正式开售,紧密贴合老年群体医疗健康需求。而自2007年天津市老龄办与中国人寿寿险天津市分公司携手启动“助老健康御险”工程,至今已走过近20个春秋——这也是全国首个老年专属保险。项目开办至今,累计参保老年群体超597万人次,提供风险保障超2500亿元。2026年上半年,老龄业务服务近1.8万人次,赔付金额超2500万元。在蓟州区桑梓镇,王大爷不慎摔倒造成右胫腓骨骨折,中国人寿快速响应赔付近3万元,“没想到真用上了,自己也少受点累”。一句朴素的感慨,道出了养老保障最本真的价值。

在“一小”领域,守护从未缺席。2026年6月,中国人寿寿险天津市分公司获评“天津市关心下一代爱心公益企业”。公司持续落地NYBO青少年篮球公开赛、少年CBA等优质体育赛事IP,以体育赋能少年体魄与品格培养。2026年7月,少年CBA全国挑战赛天津城市赛在滨海新区收官,塘沽支公司全程驻场保障。赛场之外,作为滨海新区校园安全综合险承保机构,公司2025年为辖区

内49所中小学、幼儿园超3.3万名在校学生提供全方位保险保障。

2026年上半年,中国人寿寿险天津市分公司学生保险服务超2.2万人次,赔付金额1.4亿元。针对偏远山区儿童,公司自2024年起常态化开展衣物捐赠公益行动,累计捐赠爱心衣物1300余件。

女性群体的保障一直以来都是社会关注的重点。“女性安康公益保险”项目自2009年启动以来,累计参保超222.4万人次,累计赔付超1.86亿元,直接惠及3.8万余名患病女性。2026年2月,天津市分公司为全市4400余名单亲困难母亲免费捐赠女性疾病特定保险。蓟州区穿芳峪镇吴女士确诊乳腺癌后,驻点经理主动上门协助整理理赔资料,6万元理赔款及时到账,让这个陷入焦虑的家庭重新燃起希望。

而在军人群体保障方面,2026年5月,天津市分公司与市退役军人事务局签署“荣军保”公益保险合作框架协议。截至目前,天津市为540名转业退役军人投保,累计提供11272万元风险保障。2026年7月,天津市中西医结合医院·南开医院商保服务中心正式揭牌成立——这也是天津政、医、企三方联动赋能民生的创新成果,也是双拥工作与医疗保险深度融合的标志性实践。

脚步向前: 跨越鸿沟拓展民生边界

普惠金融的另一个维度,是让服务“走出去、走得远”。

在日常工作中,中国人寿寿险天津市分公司全辖各单位深入社区、乡村、医院、企业、商圈,开展差异化科普服务。西青区支公司在第六埠村创新设置投壶互动环节,寓教于乐;第一营业部走进敬老院开展专场宣教,为银龄群体送去温暖慰问;第二营销服务部联动妇联组织,围绕女性健康与家庭养老规划开展专题宣讲。

另一方面,适老化服务也在向纵深推进。全辖柜面设置包含老花镜、轮椅等设施的便民服务区,为临柜老年客户主动介绍适老化设施。寿险APP设置尊老模式,字体更大、模式更简洁;2025年上线的“语音报案”功能让老年人无需打字即可完成报案;对65岁以上投保人员进行特别提示,以大字显示,后续将新增语音提示和强制读秒。针对农村留守老年人,公司组建专项基层宣传专班,深入“走街巷、赶大集”,依托村级宣传系统循环播报金融知识提示,上线“方言俚语说消保”栏目。

数字金融的赋能,也让服务触角延伸到更远的地方。全新升级的中国人寿寿险APP在天津地区累计注册用户近80万人,线上服务渠道客户触达占比高达97%。2025年,超13万人次享受“理赔实时支付”便捷服务,97.26%的小额理赔实现3小时内极速到账,智能化并未拉开与客户的距离,而是精准填补了“数字鸿沟”。

“做好金融‘五篇大文章’,最终要落到老百姓的获得感上。”中国人寿寿险天津市分公司相关负责人表示,“作为金融央企,就是要用一个个具体的场景、一项项扎实的服务,将‘五篇大文章’从顶层设计转化为百姓可感可及的民生温度。”

2026年上半年,公司累计理赔给付普惠类保障1.4亿元,惠及8.5万人次,获赔率达99.72%;“重疾一日赔”服务已为千余名客户送去超5000万元理赔款。数据的背后,是一个个家庭走出困境的故事,更是一份份保单温暖守护的力量。

站在“十五五”开局的新起点,中国人寿寿险天津市分公司正以“头雁”之姿,在津沽大地书写着金融为民的生动答卷——让金融既有服务国家战略的厚度,更有守护万家灯火的温度。

文 陈剑

中国人寿保险股份有限公司
China Life Insurance Company Limited

清朗金融网络 守护安心消费

2026年金融教育宣传周

