

中国人寿荆州分公司:

# 多维赋能消保路 共筑金融清朗天

□ 通讯员 刘庆军

在金融行业蓬勃发展、金融产品日益丰富的当下,消费者权益保护已成为关乎社会稳定与民生福祉的重要议题。为全面贯彻党的二十大和二十届历次全会精神,积极落实中央经济工作会议、中央金融工作会议等重要部署要求,中国人寿荆州分公司以高度的政治责任感和使命感,深入践行金融工作的政治性、人民性,全方位营造良好行业发展环境,大力提升社会公众金融素养,为金融市场的健康稳定发展贡献坚实力量。



中国人寿荆州分公司全面启动2026年金融消费者权益保护教育宣传活动。



创新设立“金融流动服务站”。

## 普惠润泽万家 护航美好生活

金融服务的核心在于精准对接人民群众多样化的需求,尤其要聚焦重点风险人群,为他们提供精准、有效的金融知识普及与服务支持。中国人寿荆州分公司主动作为,通过多种形式集中展现数智应用在便民服务、适老化改造、新市民金融支持等各类为民办实事中的亮点举措。

随着数字化时代的全面来临,许多老年人因不熟悉智能技术,在日常生活和金融服务获取上遭遇诸多困难。中国人寿荆州分公司主动作为,通过组织专题培训、开展一对一辅导等方式,耐心帮助老年人熟悉智能手机操作、了解金融APP使用方法,让他们能够轻松享受便捷的金融服务。

面向“两司两员”(货车司机、网约车司机、外卖

员、快递员)等新就业群体,广泛普及金融知识。工作人员深入物流园区、外卖站点等地,通过举办小型讲座、发放宣传资料等方式,向他们讲解常见的金融诈骗手段和防范方法,推动金融服务切实惠及广大群众。

为进一步加强和改进金融服务,更好地满足人民群众多样化金融需求,中国人寿荆州分公司组织全辖机构深入开展“新春送暖 保险有爱”客户服务回访活动。工作人员走进社区、农村、企业,开展志愿服务活动,宣传保险理念,帮助基层群众“学保险、懂保险、信保险、用保险”,打通保险教育宣传“最后一公里”。在监利,中国人寿监利支公司组织工作人员走进干居委,开展高龄老人春节敬老慰问活动。工

作人员送去丰富的年货及慰问品,向老人们致以新春祝福,与老人及亲属亲切交谈,宣传免息复效、便捷理赔、惠民保险等金融政策。这一活动不仅营造出敬老、养老、助老的和谐氛围,让老人们感受到社会温暖,更通过实际行动传递了金融关怀,增强了老年人对金融服务的信任和认可。

聚焦数字金融赋能民生保障,助力提振消费等主题,公司通过系统智能识别、主动联系客户、协助调阅病历、简化理赔程序、提供上门服务、开通绿色通道等一系列举措,提升客户理赔获得感和满意度。全面深化全链条数字化服务生态建设,依托寿险APP、官方微信公众号、国寿e店、95519联络中心及空中客服等线上平台,打造“指尖上的保险服务”;深入推进“适老化”服务建设,在全辖柜面特别设置了便民服务区,贴心配备医药箱、血压仪等助老设备,并开设敬老窗口、现金窗口及新市民窗口,为特殊群体提供绿色通道,持续加强金融支持与知识普及,让每一位客户都能感受到金融服务的温度。



金融赋能CBA赛事。

## 全域宣教并举 筑牢保障基石

在金融网络环境日益复杂的今天,净网反诈工作已成为保障消费者权益、维护金融市场稳定的重要任务。中国人寿荆州分公司聚焦金融为民、金融惠民、金融便民,综合运用“线上+线下”立体化宣传形式,围绕“助力民生保障 营造安全环境”开展有特色、有创新的教育宣传活动。

线上宣传方面,公司依托官方微信公众号、视频号、寿险APP及各类自媒体平台,推出防范金融网络乱象的短视频、漫画、图文等宣传内容;通过以案说险、风险提示等方式,拆解诈骗套路、警示潜在风险,让消费者直观了解金融诈骗的手段和危害。同时,开展“高管讲消保”宣教活动,积极宣传公司正规投诉渠

道,引导消费者依法理性维权,提升风险识别与自我保护能力,共同营造安全有序的金融环境。

线下宣传方面,组织员工走进社区、商圈、文创园等人员密集场所,开展金融教育活动。在沙市,中国人寿沙市区支公司组织员工走进沙市码头文创园,通过发放宣传折页,主动向来往观光、纳凉的游客、居民以及商户介绍各类金融风险事项,发放宣传资料;开展“打击保险欺诈,守护金融安全”专项宣传,以图文结合的方式,向参与活动的客户说明什么是保险欺诈,通过典型案例介绍保险欺诈的常见形式,并向前往柜面办理业务的客户进行一对一讲解。



进社区慰问高龄老人。

## 趣学创新形式 智融沁润心田

中国人寿荆州分公司创新教育形式,将趣味性 with 知识性相结合,让金融教育更生动、更易懂、更有趣。

公司向社会公众重磅推出“消保云乐园”金融教育平台,以3D立体乐园为载体,精心打造“百事摩天轮”“风险规避过山车”“牛犇犇博物馆”“消保奇遇剧场”“智多星碰碰车”“娱乐中心”等趣味板块。消费者可以通过游戏、互动等方式提示风险,普及金融知识,在轻松愉快的氛围中学习金融知

识,提高风险防范意识。

在“三八”国际劳动妇女节期间,中国人寿荆州区支公司成功举办“清朗金融网络·守护‘她’力量”主题教育宣传活动。该公司邀请50余位女性客户代表共聚一堂,将节日关怀与金融知识普及深度融合,精心打造沉浸式金融教育场景,以有温度、有力度、有智慧的专属服务,切实守护广大女性消费者合法权益,献礼新时代女性。在浓厚的宣教氛围中,活动特别融入“匠心文化”元素,开展永生花束与精油

DIY体验。指尖的创意流淌着对美好生活的向往,穿插其中的金融知识则为这份美好赋予保障。这种“文化+消保”的形式,让节日的雅致再添一份安全底色,受到了女性客户的一致好评。

公司辖内各机构依托柜面大厅,安排员工主动向到店客户发放防范电信网络诈骗宣传手册、反洗钱知识宣传手册、防诈骗宣传手册,针对当前危害严重、群众反映强烈的非法金融活动,做到分类别、分人群、多形式、有侧重地进行提醒提示;分公司客户服务中心以“金融知识便利店”的形式,精心准备了宣传车在社区巡讲,引导客户依法理性开展金融投资和自身权益。及时揭露非法金融中介、非法集资、虚假征信修复等不法行为的手段和特点,进一步提高群众识别和防范非法金融活动的能力。



进商圈设点宣传。

## 提升服务品质 践行国企担当

中国人寿荆州分公司原创推出“非遗+消保”系列短视频,围绕诚信经营、产品适当性、保险保障等金融知识,将中华优秀传统文化与中国特色金融文化深度融合,以更有温度、更具文化底蕴的方式,增进广大消费者对保险的认知与信任。例如,以当地著名的非遗项目为背景,制作短视频讲述保险在保障生活、传承财富方面的重要作用,让消费者在感受传统文化魅力的同时,了解保险知识。

通过“以案说险”等形式,普及金融防骗知识,

拆解各类诈骗套路,帮助提醒消费者,接到陌生来电及保单、资金、账户安全等问题时,务必保持冷静,切勿轻信对方说辞,通过保险公司官方客服热线、线下营业网点等正规渠道核实信息,进一步提升广大市民的风险识别和防范能力。

此外,公司还将金融知识与非遗体验、体育赛事深度融合,借助CBA全明星周末等活动开展315消费者权益保护宣传,让消保宣传“活”起来、“火”起来。活动现场不仅设立宣传展位,通过摆放宣传展架、海报及发放宣传册等形式,向消费

者宣传金融保险知识;精心打造金融消保宣传专区和互动游戏专区,开展观互动趣味游戏,吸引观众扫码参与“消保星期二知识抢答”,引导消费者树立理性投资、依法维权的意识。

勇担国企使命,共筑金融新篇。站在“十五五”新的发展起点,中国人寿荆州分公司将坚定不移贯彻落实监管要求,以服务保障民生作为核心战略支点,全方位、深层次地宣传公司为民办实事的扎实行动与显著成效,全面提升消费者对行业和公司的信任度与满意度,为营造清朗安心、健康有序的金融网络环境贡献国寿力量。