

# 金融赋能南粤 创新筑稳民生

## 中国人寿 广州市分公司

## 金融文化实践录 大城“义”事

## 华夏银行 广州分行

## 温情服务暖民心 践行金融为民使命纪实

在近两千万人的广州，无数安稳日常的背后，是中国人寿广州市分公司以金融为丝线、服务为针脚编织的防护网。它默默守护岁月静好，在风雨与衰老来临时彰显力量，书写着新时代金融“义利观”的温暖篇章。

### 减负：一纸通知背后的38万元“减法”

38岁的严先生2025年初夏确诊肝恶性肿瘤，38万元医疗费让全家喘不过气。出院结算时，他惊喜地发现“穗岁康”已报销24.48万元，这份妻子每年仅花百余元投保的普惠险，无需填表提交材料便高效完成理赔。“像在黑暗隧道里突然看到出口的光，‘被托住’的感觉比钱更重要。”严先生感慨道。2020年12月，由广州市政府指导、中国人寿广州市分公司作为首席承保商参与运营的“穗岁康”推出，作为全国首个地方政府主导的城市定制型普惠医疗险，它以“零门槛、广覆盖、高保障”为特色。五年来，累计赔付26.4亿元，人均获赠2.1万元，单笔最高赔付336.9万元，精准覆盖职工医保、居民医保参保人及新市民群体，为罕见病、恶性肿瘤患者强

力托底，诠释了金融“普惠为民”的内涵。

### 托举：重燃失能家庭前行的希望

吴先生曾是家庭顶梁柱，二次脑出血后长期卧床、生活不能自理，让家庭陷入经济与精神双重困境。妻子日夜照料，高昂护理费用与无尽精力消耗压得她身心俱疲。中国人寿服务团队开展“长护政策进家门”活动，引导吴先生成功申请长护险待遇。基金支付缓解了经济压力，专业护理服务接过部分重担，让妻子能专注陪伴丈夫，儿子也可安心外出工作。作为广州市长期护理保险首批承办商，中国人寿广州市分公司八年来深耕服务体系，优化流程，以专业筑牢社保防线，传递民生温情，让“老有所护、困有所助”成为现实。

### 慢放：一把轮椅与一段被尊重的时间

在追求“快”的时代，中国人寿广州市分公司的服务因“慢”而珍贵。客户服务中心设有“敬老窗口”，一键呼叫、老花镜、轮椅、血压仪等设施齐全。今年5月，曾阿姨拄拐办事，咨询引导员小刘立即推来轮椅搀扶她坐下，柜面人员放慢语速，重复确认关键信息，业务办结后还将她送上车并嘱咐司机。中国人寿寿险App推出尊老版，字大清晰界面简洁；公司为老年客户提供线上线下全方位适老化服务，特殊情况可上

门，每年累计服务老年客户近两万人次。这些无法量化的细节，构筑起信任基石，为跟不上数字浪潮的人保留了从容通道。

### 扎根：从一纸保单到一个生态的守护

“广州妈妈爱心计划”是广州市妇联与中国人寿广州市分公司联合打造的守护生态，十余年来为妇女儿童提供专属风险保障，获评“广州市十大民生实事”，入选广东省妇联优秀公益项目。截至2025年，累计参与超356.7万人次，直接救助超1.24万人，支付救助金逾1.47亿元。该计划以“低门槛、高保障”让普通家庭女性拥有对抗重大疾病的底气，“公益+保险+健康服务”模式形成预防、保障、救助闭环，让保险价值融入家庭幸福脉络。

从减负理赔到照护方案，从适老化服务到长期守护，中国人寿广州市分公司的实践融入广州肌理。金融力量不再抽象，而是家庭面对风雨时的支撑。“一个国寿，一生守护”，正是“以义取利”的本真模样——将商业之根深植于服务人民美好生活的土壤，收获比利润更持久的信赖与共生。



文/图 杨广

秉持“金融为民”初心，华夏银行广州分行深入贯彻落实党中央关于保障民生、维护金融安全的决策部署，聚焦群众财产安全与特殊群体权益保障两大核心，以硬核反诈守护筑牢安全防线，用暖心服务传递金融温度，将民生保障工作落到实处、做到细致，在大湾区金融服务民生的实践中，彰显金融机构的责任与担当。

### 精准反诈：全链条守护百姓“钱袋子”

面对电信网络诈骗手段不断翻新的复杂态势，华夏银行广州分行构建起“预警—劝阻—保障”全链条反诈体系，形成闭环管理，用专业与坚守为群众财产安全保驾护航。2025年秋，该行增城支行上演了一场三小时的“资金保卫战”：一客户神色匆忙到店，执意取现17.7万元用于“黄金投资”，工作人员发现其频繁切换手机界面、对投资细节含糊其辞，且坚持“只取现不转账”——这正是诈骗分子规避监管的典型伎俩。支行立即暂停业务，一边安抚客户情绪，一边连线反诈民警，通过实时视频展示同类诈骗案件的资金流向，拆解“虚假黄金投资”骗局套路。经过耐心

沟通，客户终于醒悟，当场删除诈骗分子联系方式。二十天后，该客户携家属送上锦旗致谢：“你们守住了我的血汗钱，保住了全家安稳！”

针对老年群体反诈薄弱环节，该行常态化开展“护夕阳、防诈骗”专项行动，组建党员宣传队走进社区，用情景剧、有奖问答等形式普及反诈知识。肇庆分行为85岁旅居海外的宋先生解困：老人遭遇虚假购物诈骗后银行卡被冻结，养老钱无法取出，该行创新推出“跨国视频核验+亲属代办”方案，协调公安、外汇部门简化流程，成功为老人解挂并挽回损失，该案例获评“金融暖心客服优秀案例”。

### 科技赋能：秒级响应筑牢银发防护墙

为落实新时代老龄工作要求，华夏银行广州分行以科技赋能升级反诈防线，依托总行“火眼—手机银行安全实时预警系统”，实现风险交易秒级识别、推送与处置，为老年群体打造智能防护屏障。2025年8月14日傍晚，“火眼”系统捕捉到69岁客户账户的跨境异常登录、频繁切换设备等高危信号，秒级推送警报至总分支三级机构。警报瞬间推送至客户经理、支行及分行相关部门。总分行随即快速联动核查，确认其遭遇“抖音客服”诈骗后，指令支行延长营业时间处置，最终成功为客户挽损35万元，次日公安止付指令印证了总分联动的处置实效。未来，该行将深化“科技+机制+宣教”三位一体反诈防护网，优化风控模型，对老年客户落实“一对一”精准提醒，全面提升其风险防范能力。

### 温情护航：特殊群体服务无死角

华夏银行广州分行秉持“金融服务无差别”理念，聚焦残障人士、特殊儿童家庭等群体需求，推出贴心举措打破服务壁垒。该行黄埔大道支行与特殊儿童公益组织结对7年，针对“星星孩子”家庭易遭遇游戏充值、追星打赏诈骗的问题，定制“有奖反诈小课堂”：用卡通动画讲解套路，组织家长模拟诈骗电话演练。2025年该行获广州市社会组织联合会感谢信。

广州分行营业部的大厅，一位女士急促地拍打着智能柜台屏幕，泛红的眼眶与颤抖的双手让大堂经理立即警觉——这是一位无法言语的聋哑客户。大堂经理递上纸笔写下“请别着急，我们帮您”，展开了一场跨越语言障碍的金融守护。

沟通得知，该客户为听障电商从业者，因账户司法止付无法发放员工工资。该行成立专项小组，逐项分析流水，主动对接司法机关，提交客户的经营资质证明与交易凭证，最终让客户的账户得以提前解冻。此外，该行还联动公益组织为残障电商从业者开展跨境支付安全培训，助力拓宽增收渠道，用实际行动传递金融温暖。

民生无小事，枝叶总关情。华夏银行广州分行相关负责人表示，未来将持续深化金融为民实践，以科技筑牢反诈防线，以精细化服务守护特殊群体权益，不断完善民生金融服务体系，为推进共同富裕、建设大湾区幸福家园贡献坚实金融力量，用实际行动书写新时代民生答卷。

文/杨广

到建行 买黄金压岁钱

中国建设银行和总台文创 联合开发 & 监制

健康加“马” 快乐加“马”  
智慧加“马” 平安加“马”

2026  
中央广播电视总台  
春节联欢晚会

文总台  
创台

马上有福

善建成长·总台春晚马年压岁钱



产品图片仅供参考，请以实物为准。（投资有风险 购买须谨慎）  
本产品由中钞长城贵金属有限公司出品与管理，中国建设银行作为代销机构不承担产品的投资和兑付责任。



扫码购买



中国建设银行  
China Construction Bank  
客户服务热线：95533  
网址：www.ccb.cn