

■ “3·15”消費者權益保護教育宣傳周專欄

积极打击保险欺诈 营造诚信消费环境

辽宁人保财险全力保护消费者合法权益

本报讯 保险欺诈行为严重侵害消费者合法权益，损害行业良好形象，辽宁人保财险以“零容忍”态度强力打击欺诈骗保，捍卫消费者合法权益，营造诚信消费环境。

近年来，不法分子在车险领域欺诈手段层出不穷、花样翻新，危害极大。例如，通过车辆小伤大修、配件以次充好等手段骗取

赔款，导致消费者的车辆多次受损、严重贬值。再如，充当“黑律师”诱骗买断甚至强行代理索赔，通过扩大财产损失、虚增伤残等级实施诈骗。保险欺诈往往涉及多种犯罪行为，严重威胁社会和公共安全。

辽宁人保财险以保护消费者合法权益为目标，联合相关部门严厉打击保险欺诈行为。一是深

度挖掘欺诈线索，创新运用大数据、关联图谱等新技术，增强欺诈风险防范和识别能力。二是借助人工智能技术和语音识别技术，分析声音辨别报案真伪，识别多起虚假单方事故。三是推广科技理赔工具，识别伪造现场、先险后保、延迟报案等诈骗案件。四是推动行业反欺诈合作，联合各保险主体核验线索数

万条，向公安机关移送超千条。五是深化与公安部门合作，对案件线索第一时间移交、介入、查办，近两年配合公安经侦部门，识别豪车骗保、碰瓷骗保等典型案件近百起，涉案近百人，均移交司法机关查处。

为保障消费者合法权益，建议消费者出险之后，一是及时向交警部门和保险公司报案，听从

专业理赔指引；二是切勿将个人投保、出险、就医信息泄露给无关人员，拒绝与“咨询公司”签署索赔代理协议；三是拒绝授权代为领款，与保险公司核对确认最终赔付金额和支付方式，不给非法侵占留下可乘之机；四是远离保险欺诈行为，发现违法线索及时报案，维护自身合法权益。

任宝

农发行喀左县支行投贷1.23亿元支持项目建设

本报讯 3月6日，农发行喀左县支行向喀喇沁左翼蒙古族自治县宏发食品有限公司新发放贷款100万元。根据项目进度，该行已累计投放1230万元贷款用于该企业年屠宰9000万只肉鸡加工项目建设。

该项目旨在推进社会主义新农村建设，适应地区产业结构调整的要求，实现地区内鸡屠宰行业跨越式发展，是实现屠宰行业优势资源转换的重要工程。项目建设将增加农牧民收入、扩大劳动力就业，增强县、乡级科技和经济实力，对全市禽类养殖屠宰行业具有科技示范作用。

该项目的实施不仅能促进喀左县及周边地区养殖业的发展，而且还将促进相关产业发展，同时解决剩余劳动力和下岗工人的再就业问题，有效带动当地和周边农民致富，对促进喀左县及周边地区经济发展具有重要意义。

兴业银行获得“优秀产融培育基地”称号

本报讯 日前，大连商品交易所对2022年在推动“产融结合、期现结合”模式方面表现突出的产融培育基地代表进行表彰。兴业银行股份有限公司荣获“年度优秀产融培育基地”称号，是银行类唯一获奖单位。

兴业银行与大商所有着长期良好的合作基础，在多项业务合作领域开了先河。2013年，兴业银行成为首批获得大商所期货保证金存管资质的股份制银行之一，兴业银行期货特色网点——大连商品交易所支行成立。多年来，该行紧密围绕服务实体经济、农业产业和乡村振兴，进行了多方面的实践，完成全市场首单大商所价差互换业务、落地首单大商所标准仓单先贷后押业务、探索普通电子仓单融资业务，致力于为双方客户提供更具特色、更加专业和更多元的金融产品和服务，助力期货市场平稳健康发展。

去年以来，兴业银行积极围绕大商所产融培育活动开展工作，举办“金融服务乡村振兴论坛”等产融培育专项推广活动，帮助企业了解如何更好地利用交易所和银行提供的金融工具实现自身的风险管理，推动农业产业发展、助力农民稳价保收；结合兴业银行作为存管银行在交易所结算业务方面的营销与服务，向产业企业宣传推广大商所企风计划、农保计划及场外业务，推动产业企业了解、参与和利用大商所场内和场外市场。

下一阶段，兴业银行将积极参与和配合大商所创新启动产融培育基地“2+1”牵手工程，发挥自身的集团化经营和广泛同业合作优势，协助企业做好参与和利用交易所场内和场外市场的准备工作。

王世扬

平安健康险辽宁分公司开展“3·15”教育宣传周活动

本报讯 为进一步增强金融消费者的金融意识和自我保护能力，为特殊消费群体普及金融知识，平安健康险辽宁分公司认真贯彻落实辽宁银保监局要求，于“3·15”教育宣传周活动期间，开展以“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”为主题的系列宣传活动，积极践行社会责任。

统一组织，落实到位。平安健康险辽宁分公司成立了由负责人谷大伟牵头的活动领导小组，召开了专题启动会，对活动精细部署，制订活动方案，将工作职责层层落实到人。

营造氛围，阵地宣传。平安健康险辽宁分公司在电子屏统一播放活动宣传语，在客服中心滚动播放“一把手讲消保”的活动视频，在公众教育区摆放了充足的宣传物料，网点消保宣讲员及其他员工积极向到访客户进行现场宣传讲解。

拓展线上渠道，聚焦重点人群。平安健康险辽宁分公司大力开展线上宣传，围绕消费者八项基本权利，聚焦“一老一少一新”群体，制作了防范金融诈骗、投保风险提示等专题宣传图文，在微信公众号和员工的朋友圈进行推送。同时平安健康险辽宁分公司在2023年开年便迅速启动了年度金融消费者金融知识普及宣传工作，制订了贯穿本年度的公众教育宣传计划。

接下来，平安健康险辽宁分

公司将“3·15”教育宣传周活动为契机，持续深入推动公众教育宣传工作制度化和常态化，扎实开展全年宣传活动，普及金融知识，增强风险意识和自我保护能力，从源头上减少金融违法犯罪案件的发生，保障广大群众利益，维护地区金融稳定。

晏昕显

民生银行沈阳分行举办主题志愿宣讲

本报讯 中国民生银行沈阳分行联合集贤派出所、经开区税务局，共同走进湖畔社区，开展“学雷锋办实事 送政策暖民心”主题志愿宣讲活动，共同践行社会责任，弘扬新时代雷锋精神。

活动中，由民生银行沈阳胜利支行工作人员现场向老年客户普及金融知识，重点讲解老年人防诈骗技巧，还进行了问答互动，促进老年人对金融知识的掌握和理解。税务局局长向居民发放“政策大礼包”，围绕百姓日常生活息息相关的热点问题，将政策与案例相结合，用通俗易懂的语言，讲解了个人房产交易中的税费缴纳相关内容，以及灵活就业和城乡居民社保

费缴纳规定及手机操作方法。民警为大家讲解了补办换领身份证件程序和反诈小技巧。活动现场座无虚席，互动频繁，在现场答疑环节中，社区居民就银行卡限额设置、手机缴纳社保的具体操作以及身份证办理、反诈预防等问题与宣讲人员进行咨询交流。

在这次活动中，民警化身税收宣讲志愿者，税务和银行的青年干部变身反诈骗宣传员，将与百姓息息相关的金融知识、反诈知识和税务知识相融合，向居民宣讲，切实履行银行机构社会责任，共促金融环境和谐，增强消费者的获得感、幸福感、安全感。

于磊



民生银行沈阳分行工作人员在湖畔社区向居民普及金融知识。

普及金融知识 提高维权能力

——工银安盛辽宁分公司开展多种形式金融知识宣讲

为进一步加强金融知识宣传教育，提高金融消费者风险防范意识，维护金融消费者合法权益，工银安盛辽宁分公司在今年“3·15”期间，围绕“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”主题，线上线下相结合，组织开展多种形式的金融知识教育宣传活动，帮助金融消费者了解金融常识，掌握维权手段，提高维权能力。



工银安盛人寿工作人员向老年消费者宣讲保险知识，并进行金融风险提示。

普及金融知识 提振消费信心 |

活动期间，工银安盛人寿总公司和各分公司联动，除在官网、官微等平台开设“3·15”专栏，推送消费者权益保护宣传教育知识普及推文，对消保知识、消费者基本权利、科学维权方式等进行宣传外，还走进社区、超市、养老院、中小学、快递服务站

等场所，向社区居民、中小学生、快递小哥发放宣传折页，并通过观看视频、你问我答等方式，向消费者普及消费者权益保护、保险保障、防范电信网络诈骗等金融知识，解答大家关注的热点和疑难问题，引导消费者了解和学习金融常识，提示非

法集资等违法行为的危害，防止自身权益受到侵害。

活动现场还开设总经理接待专

道，现场倾听消费者的建议，解答消费者疑难问题，并向消费者宣传、讲解保险知识与金融风险提示，引导金融消费者正确使用金融服务。

关注重点群体 提升服务质量 |

加强对特殊消费群体，特别是老年人的关注度，践行金融主体责任，是工银安盛辽宁分公司一直以来追求和努力的方向。为了能更好地服务老年客户，让老年人共享金融信息化发展成果，工银安盛辽宁分公司结合自身业务特点从服务方式、服务体验两方面入手，使公司对老年客户的服务水平迈上了一个新台阶。

服务方式更“用心”。走进工银安盛辽宁分公司各营业网点，老年客户专属的敬老窗口整洁明亮，爱心座椅、老花镜、便民药箱等一应俱全。在办理业务的过程中，工作人员还会向老年客户发放防范非法集资的宣传折

页，帮助老年客户提升防范欺诈意识。除了对柜面服务进行完善，工银安盛辽宁分公司还在老年客户办理理赔业务过程中，简化个人业务理赔所需提供的材料，对于罹患重大疾病的老人客户，公司提供“重疾先赔，大病预赔”服务，派工作人员第一时间上门探视、协助申请重疾和医疗资金的双重提前给付，并快速审核支付理赔款，解除老年客户的后顾之忧。

服务体验更“舒心”。为了让老年客户得到更舒心的服务体验，切实解决老年客户运用线上技术进行投保操作遇到的困难，工银安盛辽宁分公司多措并举，实现26个保全项目的全新线

上化保单服务，使需要办理这些保全业务的老年客户可以由保单服务人员协助完成线上申请，不必亲临公司柜面排队等候办理。启动开发“理赔代办”功能，使保单服务人员可以通过服务人员APP协助客户进行理赔申请等。切实解决老年客户运用线上功能的困难，帮助老年客户跨越“数字鸿沟”。

未来，工银安盛辽宁分公司将积极履行社会责任，坚持以客户为中心，切实做好消费者权益保护及金融宣传工作，进一步增强金融消费者自我保护意识和风险防范意识，用实际行动服务社会民生保障，为广大消费者共享和谐健康的金融环境。

近日，农银人寿辽宁分公司全面启动“3·15”消费者权益保护教育宣传活动，旨在通过开展一系列教育宣传活动，以提高消费者风险防范意识和自我保护能力为主导，以增强消费者金融决策力和获得感为目的，强化理性消费观念及金融消费安全意识。通过线上线下相结合的模式，围绕“一老一少一新”等特定群体，积极开展教育宣传普及，营造健康和谐的保险消费环境。



农银人寿辽宁分公司不断提升客户服务中心服务质量。

营造健康和谐的保险消费环境

——农银人寿辽宁分公司启动消费者权益保护教育宣传活动

2023年是农银人寿消保工作的深化提升年，辽宁分公司将继续秉承“客户至上 始终如一”“一切为客户”的经营理念，强化消保工作责任落地，聚焦工作难点重点，守住风险底线，闭环管理消保问题，保障公司稳健发展。“3·15”期间，农银人寿辽宁分公司积极贯彻落实辽宁银保监局关于开展2023年银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传活动的统一要求和部署，精心策划开展系列活动，助力构建和谐金融生态环境。

农银人寿辽宁分公司作为国有银行控股寿险公司，始终锚定“看齐一流，争当主流，全力向区域内主流寿险公司迈进”及“中国最优秀的全方位寿险业务为核心”的金融服务集团的发展愿景，坚持金融为民理念，认真履行企业责任，切实保护消费者权益。

今年“3·15”期间，农银人寿辽宁分公司以“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”为活动口号，紧紧围绕活动主题，聚焦特殊

群体、特定地区，利用数字化技术，拓展金融服务范围，并开展有针对性、有特色的教育宣传活动，进一步增强消费者的识别能力和防范意识。同时，大力推进诚信教育和诚信文化建设，践行诚信服务，切实保护消费者合法权益。

一是聚焦特殊群体，持续开展柜面窗口老年人智能服务关爱活动，切实解决运用智能技术困难，推进数字化转型教育宣传，同时加大对老年人、残障人士等特殊群体应用软件功能建设，强化特殊群体的金融权益保护。公司还组织开展“农银护航人”原创短视频大赛，围绕宣扬强化老年人消费安全意识、提高消费者风险防范能力等内容开展视频制作比赛，充分调动员工积极性，扩大金融保险知识教育宣传范围。二是聚焦特定区域，利用数字化技术拓展金融服务广度和深度，对金融消费者八项基本权利和投诉维权救济方式等进行广泛的教育宣传，增强消费者的获得感。

农银人寿辽宁分公司将继续以消费者为中心推进消费者权益保护工作，创新开展金融教育宣传活动，增强消费者的风险防范意识，消除侵害消费者权益隐患，全力以赴，为构建和谐金融生态环境作出应有贡献。

三是聚焦权益教育，开展风险提示，提醒广大消费者注意防范电信诈骗、养老骗局、非法集资等非法金融活动侵害，其中重点面向老年消费者提示金融消费风险，树立理性投资、价值投资观念，“不乱投”，面向年轻消费者，科普金融基础知识，倡导和树立理性借贷消费理念，远离校园不良网贷侵害，“不乱贷”。四是聚焦服务宣传，面向消费者组织开展“总经理接待日”、“小小金融家”少年财商管理直播、“权益小课堂”“安享暖剧场”等活动，听取消费者意见，向青少年传播财商知识，向老年人及特殊群体普及保险智能服务应用技巧，加强风险提示，传递金融关爱，切实维护消费者合法权益。

农银人寿辽宁分公司将继续以消费者为中心推进消费者权益保护工作，创新开展金融教育宣传活动，增强消费者的风险防范意识，消除侵害消费者权益隐患，全力以赴，为构建和谐金融生态环境作出应有贡献。

娄彦莉