“3·15”消费者权益保护教育宣传周专栏

## 平安普惠辽宁分公司在大连开展多场消保主题宣传活动

# 倡导理性投资 防范金融风险

**本报讯** 近日,平安普惠辽宁分公司在大连开展了多场“平安守护者行动,筑牢安全金融防火墙”系列主题宣传活动。公司围绕诚信文化建设、提振金融消费信心等开展集中宣传,营造健康和谐的金融消费环境。

一直以来,平安普惠辽宁分公司把消费者权益保护作为工作的重中之重,始终秉承“以客户为中心”理念,应用领先技术,推进业务平台集中化、服务渠道线上化、服务模式智能化,将消费者权益保护贯穿整个业务流程,打造“全流程消费者权益保护体系”,满足持续增长的业务规模及不断发展的客户需求。

3月以来,平安普惠辽宁分公司聚焦谨防虚拟货币骗局、守护老年群体的养老金、识别“套路贷”、警惕非法集资危害、征信修复骗局等热点话题,通过多种方式开展多场宣传教育活动,以提升金融消费者风险防范意识、理性投资意识和依法维权意识。

3月16日,平安普惠志愿者队伍走进大连市银行业保险业宣教基地,搭建金融知识课堂,为金融消费者提供金融政策、财务操作等多种金融知识。面向金融消费者和金融知识薄弱的老年群体,派发金融知识普及手册,提高老年群体防范非法集资和金融风险的技能。当天,在大连市星海广场世博中心,主题为“共筑诚信消费环境,提振金融消费信心”的消费体验活动拉开序幕。平安集团各专业公司联合设立展台,为市民提供金融咨询、防金融欺诈、防电信诈骗等特色惠民服务,帮助金融消费者正确选择金融产品和服务,积极践行企业责任担当。

平安普惠辽宁分公司全年将继续开展多场线上线下相结合的宣传活动,通过典型案例剖析、热点问题答疑,尤其针对小微业主、工薪阶层、学生、中老年人四类群体,推动金融知识普及与防范化解金融风险;持续帮助市民树立理性投资、理性借贷的理念,开展金融反诈骗宣传。

平安普惠辽宁分公司始终坚持“以人民为中心”的发展理念,积极响应政府监管部门的号召,扎实推动消费者权益保护和教育宣传工作,提升消费者风险防范意识,消除侵害消费者权益隐患,共筑诚信消费环境,提振金融消费信心。 刘 振

# 邮储银行抚顺市分行积极开展消保教育宣传

**本报讯** 为践行国有大行社会责任及政治担当,保护金融消费者合法权益,中国邮政储蓄银行抚顺市分行结合“雷锋纪念日”与“3·15”国际消费者权益日两个时间节点,精心筹备,组织开展金融消费者权益保护教育宣传周活动。

通过在网点摆放宣传折页、LED滚动播放宣传主题、营业厅内投放电子宣传海报等形式向社会公众普及金融消费者八项基本权利。抚顺市分行负责人在金融知识宣教活动中率先垂范,走进网点厅堂,带头宣传金融知识,在推动金融知识宣教工作融入基层、融入人心的同时,进一步彰显有担当、有韧性、有温度的国有大行形象。

积极搭建社区金融消费权益保护综合服务站,以社区服务站为宣传的“桥头堡”,将金融知识宣传与志愿服务相结合,提升金融服务的覆盖率、可得性和满意度,畅通社区金融消费者咨询、投诉的维权渠道。在中小学校园周边,通过以案说险的形式为家长们讲解网课诈骗的形式及防范措施,并就现场提问给予耐心解答,给家长们留下了深刻印象,进一步提升金融宣教精准性。走进企业,用简单实用的语言,帮助引导新市民群体正确使用和体验银行金融产品及服务,让新市民群体听得懂、记得住、用得上。

将金融服务下沉至农村,严格落实对中小微企业减费让利政策,助力乡村特色产业发展,促进农村三产融合,加强金融支持农村基础设施建设,通过提供有温度的金融产品和服务,致力解决经济社会发展中的痛点、难点和堵点,增进民生福祉。

积极打造老年服务特色示范网点,从硬件、软件方面,全方位提高对老年客户的关注度,最大限度满足老年人、残障人士等特殊群体业务办理的需求,给予老年客户最大的尊重。

今后,邮储银行抚顺市分行将依托遍布城乡的网络优势,不断开展有始有终、善始善终的金融素养提升服务工作,推进金融健康建设,促进金融知识宣教工作与社会公众需求良性互动,推动金融教育触达“最后一公里”。 王艺林

## 聚焦普惠金融 加强品牌建设

# 辽宁振兴银行2022年本地贷款余额增长1.5倍

**本报讯** 3月16日,辽宁振兴银行公布2022年年报,该行2022年度各项业务实现快速健康发展,净利润突破亿元,不良贷款率、拨备覆盖率等指标均满足监管要求。年报显示,辽宁振兴银行加大普惠型小微贷款和本地贷款支持力度,截至2022年末,本地贷款余额同比增长151.34%。

振兴银行专注“聚焦普惠、服务本地、强化品牌”的业务发展思路,2022年优化资产和业务结构,努力提升核心竞争力。数据显示,2022年振兴银行营业收入达到8.36亿元,同比增加11%;净利润1.03亿元,同比增长123.39%;资产总额267亿元,稳中略升;拨备覆盖率180.76%,达到历史最佳。振兴银行在小微、自营和本地贷款规模及在全部贷款的占比均实现快速增长。其中,2022年末振兴银行小微企业贷款余额92.12亿元,较年初增加34.75亿元,增长60.57%。

开年以来,振兴银行积极推进各项业务发展,努力创造良好的经济效益和社会效益。作为辽宁省首家民营银行,振兴银行将进一步深化改革、创新发展,聚焦普惠和本地业务。振兴银行今年重点开发的众多自营产品中,“兴一贷·建e贷”整体优化项目、“辽宁高速ETC”项目和“银联兴生活·经营贷”项目,紧紧契合助力本地经济增长,着重提升客户体验。日前,用于支付高速ETC通行费用的个人信贷产品——“辽通宝”已经正式上线,该产品将大大减轻货运物流企业和货运司机的垫款压力。致力于服务“新基建”的“兴一贷·建e贷”产品,面向辽宁省内承接政府、事业单位、国有企业相关项目的小微企业,将大幅提升数据获取效率。另外,与中国银联辽宁分公司合作起步建设辽宁本省“银联兴生活”金融服务平台,在今年将加大经营贷款产品的投放力度,从源头上缓解本地个体工商户“融资难、融资慢、融资贵”的难题。

众多深耕自营产品和金融场景的举措,将确保振兴银行向目标客户精准滴灌“金融水”,不断提升贷款质效。预计振兴银行2023年末小微贷款占比将不低于50%。 朱 军

## 民生银行沈阳分行

# 做实做细消保工作

**本报讯** 民生银行沈阳分行始终坚守“服务大众、情系民生”企业使命,高度重视消费者权益保护工作,多举措完善消保工作机制、加强制度体系建设、优化产品与服务管理、积极开展公众宣传教育,将消保工作落到实处,切实维护消费者合法权益。

强化消保体制机制。民生银行沈阳分行将消保理念纳入全行经营管理全流程,不断完善、健全消保内控制度体系。该行建立全流程管控机制,做到事前审查、事中管控、事后监督全覆盖;同时强化投诉管理,优化投诉处理机制,全方位保障消费者合法权益。

压实主体责任。民生银行沈阳分行制定消保工作内部考评实施细则,科学评估考核各部室、各经营单位消保工作的开展情况和实际成效,压实各级机构消保工作的主体责任,加强考核约束激励,进一步促进分行消保服务工作质效提升。

持续丰富“适老”金融服务。民生银行沈阳分行重点关爱老年人等特殊群体,在营业网点设置无障碍通道、爱心专座,提供老花镜、放大镜、轮椅、药品等便民用品及设施,为老年人等特殊群体办理业务提供便利服务;积极开展“关爱老年人”金融知识宣教活动,向老年客户宣传普及新型电信网络违法犯罪形式及应对措施、转账汇款注意事项等基础金融知识,有效提高老年群体金融知识水平和风险防范意识,守护老年人“钱袋子”。

健全宣传教育长效机制。民生银行沈阳分行积极组织网点开展各类金融知识宣传活动,确保公众宣传教育落实到位,提升公众防范金融风险意识,形成常态化宣传教育机制,维护金融环境安全稳定。 于 磊

## 国寿财险辽宁省分公司

# 线上线下结合宣传消保

**本报讯** 中国人寿财险辽宁省分公司扎实推进金融消费者权益保护工作,始终将消费者权益保护的政治性、人民性和专业性放在首位。值此“3·15”消费者权益保护教育宣传周之际,辽宁省分公司创新服务举措,营造良好金融环境。

公司组织发起“消费者八大权益”线上接力活动,打造消保知识普及生态圈;开展“高管听您说”服务体验活动,从客户视角优化服务流程。升级门店网点服务,设置老年人等专属服务窗口。畅通客户投诉渠道,用心倾听客户之声。“安心享”平台开启暖心服务,为客户提供投保与理赔一站式服务。关注“一老一少一新”等特殊消费群体,开展主题鲜明的宣教活动。国寿财险辽宁省分公司将着力提升民众金融素养,提振金融消费信心,携手广大辽沈人民,一起构建和谐健康的金融消费环境。 高 健 孙庭芳

共筑诚信消费环境 提振金融消费信心

# 2023年辽宁诚信金融品牌

## 辽宁国寿持续推动公司诚信教育和诚信文化建设

# 不断提升消费者满意度

**核心提示** **为提升消费者权益保护能力,增强公众风险防范意识,建设安全放心的消费环境,中国人寿保险股份有限公司辽宁省分公司(简称辽宁国寿)快速响应国家“改善消费环境,强化消费者权益保护”的决策部署,积极落实中国银保监会要求,开展以“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”为主题的“3·15”教育宣传周活动,加大消费者权益保护知识的教育宣传力度,构建和谐健康的金融消费环境,提高消费者的满意度。**

辽宁国寿坚持“以客户为中心”的发展理念,聚焦主题、突出重点,发挥金融保险专业优势,为消费者带来有价值的教育宣传内容。同时,公司借助数字化手段,丰富教育宣传场景,融合线上线下,积极开展高品质、接地气的金融教育宣传活动,持续推动公司诚信教育和诚信文化建设。

### 注重金融常识教育

围绕保险行业发展和消费者的实际需求,辽宁国寿因地制宜开展线上线下教育宣传活动,帮助金融消费者了解金融保险常识,掌握合理合法的维权手段,提高维权能力。做好金融消费者保护和金融服务政策教育宣传,对消费者财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等基本权利进行推广普及,使消费者充分了解自身的各项法定权利和责任。

### 增强消费者风险意识

持续规范自身营销推介行为,根据产品或服务的复杂性和风险等级,面向消费者如实充分披露金融产品的重要信息,辽宁国寿从源头防范金融纠纷风险,加强消费者的适当性教育宣传,帮助金融消费者知晓并防范金融风险,引导消费者树立理性投资、价值投资观念,避免盲目冲动投资,帮助消费者远离欺诈、误导、非法集资等非法金融活动侵害。

### 加强诚信文化建设

辽宁国寿坚守诚信经营底线,以提高行业诚信意识和信用水平、改善金融保险市场环境为目的,持续推进保险业诚信文化建设,在产品设计、产品销售、提供服务等环节加强消保审查,排查潜在的侵害消费者权益行为,增强公司从业人员诚信意识,诚信文化建设扎实落地,促进行业信用环境明显改善。

### 关注特殊消费群体

辽宁国寿加强对重点区域、特殊消费群体关注度,为消费者提供更便利、更多元的金融知识和服务选择,增强对农村地区、边远地区等重点区域的金融教育辐射和覆盖,向消费者普及账户安全、信息安全、保险保障、投资理财等基础金融常识。聚焦“一老一少一新”等重点群体的金融服务提升,注重帮助老年人、新市民等群体解决数字鸿沟问题,针对年轻人加强风险防范能力构建,面向特殊人群开展金融服务举措教育宣传。合理利用数字科技手段提升金融教育宣传广度和深度,提高消费者金融数字技能和对数字安全风险的认识,对金融数字化给消费者带来的影响和风险进行教育宣传和服务改进。

辽宁国寿持续秉持“守护人民美好生活”的宗旨,致力于提升消费者服务体验和金融素养,增强消费者的获得感、幸福感和安全感,共筑诚信消费环境,提振金融消费信心。 邵 晨

## 广发银行沈阳分行开展“3·15”主题宣教活动

# 践行“金融为民”发展理念

**核心提示** **近日,广发银行沈阳分行全面启动“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动。分行党委高度重视,统筹部署,积极履行消费者权益保护主体责任,认真践行金融央企成员单位“金融为民”的责任担当。**

广发银行沈阳分行工作人员在“公众教育区”向客户宣讲金融知识。

### 突出宣传效果 普及金融知识

在“3·15”消费者权益日到来之际,分行特别策划“一把手讲消保”主题宣教活动。分行主要负责人面对面向五里河街道文萃社区中老年居民、分行中老年客户代表宣讲金融消费者权益保护的理念,聚焦老年群体,深入讲解高利率产品诱骗陷阱、警惕非法集资等套取养老钱的行为,用生动的案例和通俗易懂的语言帮助老年客户远离非法金融活动的侵害,维护好自身财产安全,进一步保护老年消费者合法权益。

分行有关领导为现场民众耐心讲解消费者各项基本权益,使消费者充分了解自身权利和责任,增强消费者风险防范意识和自我保护能力,倡导大家要使用有效手段理性维权,坚决反对“非法代理维权”的黑灰产业链,不给不法分子钻空子、留余地;对待买卖银行卡的行为要坚决反对,时时警惕“洗钱陷阱”;注意防范识别“高利息”风险,切记“理财非存款,产品有风险,投资须谨慎”的原则,同时以社会上频发的诈骗案件作为警示。通过分行领导的耐心宣讲,现场达到了良好的教育宣传效果。

活动现场主持人根据消费者八项基本权益基础知识,与社区居民进行了问答互动,及时检验教育普及成果,充分调动了居民的学习热情。

在活动现场,文萃社区老年居民深受现场热烈氛围感染,向该行员工提出许多金融消费相关问题,包括遇到陌生养老短信链接等情形该如何处理,分行员工耐心、细致地解答了现场居民们的问题,告诫大家遇到不明电话号发送养老诈骗链接一律不点,有问题要及时到派出所、银行网点、社区等地求助,谨防网络电信诈骗,维护金融秩序和谐稳定。

### 宣教服务共促 营造诚信环境

现场宣教活动结束后,居民和中国人寿集团客户代表被邀请到分行营业部二楼参观红色金融史。分行员工耐心为居民讲解我国钱币、银行业和金融业的发展历史,弘扬红色精神,实现了宣教与体验共创,为居民从金融发展史中获取金融知识提供了有效途径,形成宣传教育与服务体验共筑、共赢、共同促进的和谐氛围,营造了良好的诚信消费环境,切实提振金融消费者信心。

广发银行沈阳分行始终致力于为广大客户提供高质量金融服务,践行“以客户为中心”的发展理念,为群众办实事,维护广大金融消费者的合法权益。该行通过宣传金融知识帮助消费者增强风险防范意识、提高风险识别能力、提升金融知识素养,尽全力打造优质健康的金融环境,让人民群众更好地享受金融改革发展成果。 于逸朦