

“3·15”金融消费者权益保护教育宣传

全力维护金融消费者权益

——太保产险辽宁分公司将消保工作下沉到基层

本报讯 近年来,中国太保产险辽宁分公司率先垂范,构建“大消保”工作格局,以“民心工程”“改革工程”“系统工程”为指导,切实践行“金融为民”理念,将消费者权益保护工作下沉至基层,通过组织架构优化、资源精准投放和技术赋能,系统性、规范化实现机构上下联动,确保消费者权益保护工作真正落地。

2024年4月8日,国家金融监督管理总局县域监管支局统一挂牌,标志着国家金融监督管理总局系统“四级垂管”架构正式建立,金融监管组织体系进一步完善,金融

管理体制取得重要进展。紧跟深化金融管理体制改革步伐,太保产险辽宁分公司将消保职责下沉至基层一线,最大限度保护县域金融消费者权益。

在组织架构与人员配置上,在县级子公司增设消保岗位人员,负责辖区投诉处理、销售行为监督及消费者金融教育工作,确保基层消费者权益保护工作“有人管、管到位”,把消保问题化解在基层、处理在萌芽;开展“监管政策解读会”,组织“线上微课+线下演练”,定期举办消保知识竞赛,提升基层

人员业务能力;剖析高频投诉问题,编写警示案例,增强基层人员风险意识。

在投诉处理与纠纷化解方面,畅通县域投诉渠道,门店设立“纠纷调解室”,提供现场咨询和简易纠纷调解服务;学习“枫桥经验”,推行“首问负责制”,24小时响应投诉;借助第三方力量,与律师事务所、行业纠纷调解中心建立“县域消保专家库”,为复杂纠纷提供法律援助。

在金融消费者教育方面,注重地域化宣传内容,结合县域特色、资

源优势、群众需求等设计宣传材料,因地制宜、分类施策开展教育宣传,利用地方民俗活动开展“消保赶集”等活动,发挥好贴近基层、贴近一线、贴近群众的作用,推动金融知识直达基层,帮助群众“学金融、懂金融、信金融、用金融”。

资源向基层倾斜,管理向一线渗透。通过强化组织、提升能力、技术赋能和生态共建,将消费者权益保护真正融入县域业务全流程,在保障消费者权益的同时,塑造“责任、智慧、温度”的太保服务品牌。

于璐

速览 SULAN

邮储银行丹东市分行 线上线下为百姓金融生活保驾护航

本报讯 近日,邮储银行丹东市分行积极开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动,围绕“保障金融权益 助力美好生活”主题,开展多渠道的金融知识宣传教育活动。

活动期间,邮储银行丹东市分行各网点充分发挥网点阵地优势开展宣传活动。同时,在各网点摆放国家金融监督管理总局统一印制的宣传明信片,由网点人员发放并进行讲解;营业网点电子屏滚动播放宣传标语;网点电子设备滚动播放“金融消费者八项基本权益”动画片、宣传海报,生动形象地进行消保宣传;网点现场张贴含有“金融消费者权益保护平台”“金融产品查询平台”二维码的宣传海

报等。

各支行工作人员走访沿街商铺,走进乡镇社区,为乡镇客户开展防范电信诈骗、提高风险意识教育宣传;宽甸满族自治县支行在县政府广场搭建宣传展台,悬挂横幅、设置展架,发放折页,引导公众了解掌握电信诈骗防范措施及基本应对方法,介绍新型诈骗手段,普及金融消费者八项基本权益,有效增强广大金融消费者权益保护意识。

今后,丹东市分行将持续开展金融消费者权益保护常态化宣传教育活动,以实际行动践行国有银行的使命担当,以贴心、暖心、细心的服务,为百姓的金融生活保驾护航。

李婉彤

图说 TUSHUO

盛银消费金融有限公司 “3·15”反诈宣传进社区

本报讯 3月12日,盛银消费金融有限公司在沈阳市沈河区凯旋社区开展“国潮+消保”主题反诈宣传活动。现场设置四个活动环节:反诈知识答题可获赠印有防骗口诀的“反诈鸡蛋”;制作印有反诈标语的非遗漆扇,绘制出独具创意的反诈艺术品;参与“反诈大转盘”趣味答题,送出定制环保袋;打卡“反诈先锋”引导居民

拍照传播反诈倡议。工作人员同步发放200余份宣传卡片,揭露网贷、刷单等诈骗套路。

公司负责人表示,将持续创新“国潮+消保”融合模式,将反诈宣传教育植入生活场景。活动覆盖百余人次,发放宣传品200余份,通过非遗体验、游戏互动等形式增强群众反诈“免疫力”,助力构建平安社区。 盛潇



英大人寿辽宁分公司 扩大消保宣传覆盖面增强公众防范意识

本报讯 日前,英大人寿辽宁分公司全面启动“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。本次活动以“保障金融权益 助力美好生活”为主题,旨在增强公众金融风险防范意识。

英大人寿辽宁分公司与企业、学校开展合作,并深入县域村镇开展教育宣传工作,扩大教育宣传覆盖面,将金融教育和反诈宣传做深做实。活动中,公司制作风险提示

卡片,深入县域村镇、社区公园、校园企业、商圈等地,将提示卡送到百姓手中,普及金融知识。同时,线上开展“金融进校园”投票和“消保知识有奖问卷”,帮助群众识别金融风险,增强防骗能力。

英大人寿辽宁分公司表示,将持续履行金融教育主体责任,常态化开展宣传教育活动,帮助群众“学金融、懂金融、信金融、用金融”,守护财产安全,远离金融诈骗。 杜转奎

百年人寿辽宁分公司 依托基地加强教育让金融宣传进万家

本报讯 为切实提升消费者金融素养,维护消费者合法权益,“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动期间,百年人寿辽宁分公司联合金融教育宣传基地所在社区,开展“为民办实事,金融宣传进万家”系列宣传活动。

百年人寿辽宁分公司及辖内各机构金融宣讲团,融合东北特色文娱活动、乡村公益帮扶等为群众办实事,通过设立咨询台、发放宣传资料、现

场讲解等方式,向社区居民讲解防范非法集资、识别金融诈骗、维护个人征信等与生活息息相关的金融知识,并细心解答居民疑问,引导居民树立理性投资理念,增强风险防范意识。

百年人寿辽宁分公司积极履行社会责任。继续加强与宣传基地所在社区合作,持续开展形式多样的金融知识普及活动,为构建和谐稳定的金融环境贡献力量。

朱婧怡

阳光财险辽宁省分公司创新服务助消费者维权

本报讯 “3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动期间,阳光财险辽宁省分公司积极响应监管号召,围绕“保障金融权益 助力美好生活”主题,通过多元创新实践,将消费者权益保护融入服务全流程,并以科技赋能深化风险防控,筑牢安全屏障。

零距离服务,让权益意识扎根基层。3月8日至14日,公司深入社区、公园、快道站点等场景,开展多场金融知识普及活动。在沈阳市大东区长安社区,工作人员以“套圈游

戏+互动问答”形式,讲解金融防诈骗知识,并发放《金融消费者八项基本权益手册》,帮助居民提升维权意识。一位退休教师感叹:“以前觉得保险条款复杂,今天不仅学会了识别骗局,还了解到自己的权利!”抚顺中心支公司走进雷锋社区,通过真实案例普及防诈技巧;朝阳中心支公司则针对快递员群体,详细讲解理赔流程和现场证据保存的重要性。快递员小李表示:“实用知识解决了后顾之忧。”

高管带头,一线践行服务承

诺。公司高管带头行动,通过15场“高管讲消保”活动宣导消保文化,并开展12次“总经理接待日”,面对面倾听需求。针对客户提出的7类急难问题,成立专项小组推动整改,从制度到流程全面优化服务。

办好实事,专业护航民生安全。公司双线发力解决民生关切,深化风险减量服务,为企业安全保驾护航。汛前通过“阳光天眼”系统预警风险,并为企业定制防灾方案。某食品厂负责人表示:“加固仓库防水措施后,生产安全更有保障

了。”面对极端天气,公司快速响应灾后复产需求。在葫芦岛“8·20”暴雨灾害中,理赔员冒险勘察定损;营口暴雨灾情中,千万元赔款及时到账,缓解1500余户客户的经济压力。此外,公司联合当地政府向灾区运送物资,以实际行动传递温暖。

阳光财险辽宁省分公司将持续以科技与创新为驱动,深化消费者权益保护与风险防控,筑牢权益防线,夯实安全根基,为区域高质量发展注入阳光力量。

王月婷

邮储银行盘山县支行送金融知识进社区进市场

本报讯 在“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动中,中国邮政储蓄银行盘山县支行按照监管机构要求和市分行的统一部署,以“保障金融权益 助力美好生活”为主题,积极开展丰富多彩的宣传活动。

邮储银行盘山县支行充分发挥

网点多、客户多的优势,在网点LED屏播放“保障金融权益 助力美好生活”等宣传口号,在营业厅播放公益宣传视频,形成线上宣传的良好氛围。支行还开展“送金融知识进社区、进市场”活动,将金融知识送到百姓身边,帮助群众了解金融消费

者八项基本权益,提高金融素养,增强金融风险识别与防范能力。

活动期间,邮储银行盘山县支行工作人员现场向社区居民和个体工商户重点宣传,提示他们警惕电信诈骗、非法集资、保险欺诈等常见金融风险,有效地提升了群众识骗

防骗意识和能力,营造出“学金融、懂金融、信金融、用金融”的浓厚氛围。此次金融消费者权益保护教育宣传活动,增强了群众的金融风险防范意识和自我保护能力,取得了良好的社会效应。

冯卫威

保障金融权益 助力美好生活

2025年辽宁诚信金融品牌

金融力量护航民生福祉 暖心服务守护民生权益

交行辽宁省分行深入开展金融消费者权益保护教育宣传

核心提示

近日,交通银行辽宁省分行全面启动“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动,紧扣“维护权益”主题,以“保障金融权益 助力美好生活”为核心,聚焦“教育宣导、数字赋能、服务升级”三大维度,通过“线上+线下”立体化服务矩阵与精准化服务升级,为辽沈地区百姓送上了“权益守护大礼包”,在提升金融素养、优化服务体验、防范金融风险等方面推出一系列创新举措,以金融力量护航民生福祉。



交行辽宁省分行工作人员向老年人演示分行金融教育数字展馆。 受访单位供图

立体化教育矩阵 让金融知识“触手可及”

交通银行辽宁省分行针对老年人、外籍人士、新市民、青少年等不同群体需求,推出差异化教育方案,推动金融知识普及从“广覆盖”向“深渗透”转变。

阵地化教育,筑牢“家门口”的金融安全防线。分行充分发挥网点阵地优势,在全行范围内打造“金融知识微课堂”。各营业网点设置“金融消费者教育专区”,通过网点电子屏滚动播放警惕非法代理维权教育短视频、摆放通俗易懂的金融教

育折页。

数字化创新,趣味互动破解知识传播壁垒。为突破传统金融教育的单向输出局限,分行深化“科技+教育”融合,依托线上渠道打造沉浸式学习体验。一方面,深入推广“金融教育线上数字展馆”,展馆设置老年人、青少年、新市民、特殊群体四大主题展厅,通过视频、虚拟导览等形式,聚焦不同群体针对性地揭示典型案例风险。另一方面,创新推出《金融安全卫士:地鼠阻击战》互动游戏,以“打地鼠”趣味玩法模拟代理退保、代理维权、债务减免等骗局场景,以趣味游戏引导公众识别非法金融活动,增强抵制黑灰产意识。

精准化服务升级 破解特殊群体“急难愁盼”

交通银行辽宁省分行聚焦老年客户、外籍来华人员、新市民的金融服务痛点,通过流程优化、资源倾斜,切实提升服务可得性与满意度。

适老化改造,跨越“数字鸿沟”更暖心。针对老年客户操作智能设备困难、风险防范意识薄弱等问题,分行开通“绿色通道”,对行动不便客户提供上门服务。此外,联合社区开展送教上门活动,手把手教授手机银行基础功能,帮助老年人享受数字化便利。

外籍服务优化,支付便利化再提速。分行强化支付便利服务示范网点及外籍来华人员账户服务重点网点建设,全辖网点均设立绿色服务窗口可受理五大币种现金业务,并统一设置中英文对照标识、无障碍通道等设施。

新市民护航,定制化产品解后顾之忧。针对新市民就业、安居、医疗

等需求,分行进一步丰富新市民特色权益,叠加多项资费减免和优惠,打造客户有感、市场有感的新市民系列服务。

长效化机制建设 让权益保护“可感可持续”

交通银行辽宁省分行深知消费者权益保护是金融工作的政治性和人民性的集中体现。

为此,交通银行辽宁省分行不断探索创新,持续深化“金融为民”实践,通过科技赋能提升服务质效,通过场景创新延伸教育触角,让每一位客户都能感受到交行服务的温度与诚意。

交通银行辽宁省分行坚持以客户为中心服务理念,以创新为驱动,以合作为纽带,以金融教育宣传活动为切入点,持续探索贴近基层群众需求的实招硬招,让权益保护不仅“可感”,更“可持续”,以实际行动擦亮金融为民底色。

胡雯婷