

“3·15”金融消费者权益保护教育宣传

中荷人寿辽宁分公司 消保宣传提升消费者维权意识

近日,中荷人寿辽宁分公司组织开展金融消费者权益保护教育宣传工作,引导社会公众增强维护自身合法权益的意识和能力。

关爱银发族 送金融知识进社区

中荷人寿辽宁分公司积极参与由辽宁省保险行业协会统一组织的宣传活动,在沈阳市大东区长安社区活动现场设置宣传展位,向社区老年居民发放辽宁金融消保明信片,提示养老诈骗陷阱、金融领域“代理维权”风险,展示金融行业良好风貌。活动中,中荷人寿特别定

制金融教育“射箭工具包”,设置充满趣味性、互动性的金融知识游戏宣传专区,让老年居民在轻松愉快的氛围中加深对不法金融活动的认知。此外,宣传人员还走进皇姑区泰南社区,向老年群体发放《老年人金融知识读本》,面对面为老年居民解答金融疑惑,充分提示金融风险,守护银发族金融安全。

呵护青少年 送金融知识进学校

中荷人寿辽宁分公司走进沈阳市和平区砂山四校金融教育基地,为在校学生带去金融知识课程分享。课程通

过情景模拟互动问答的方式进行“反诈能力大挑战”,并通过实际案例开展以案说险,帮助学生群体身临其境感受电信诈骗带来的危害,呵护青少年健康成长。

心系客户 助其远离金融陷阱

中荷人寿辽宁分公司及下辖机构在显著位置悬挂活动主题条幅、张贴活动宣传海报、摆放活动主题展架,通过电子广告机播放金融消费者八项基本权益宣传片,展示辽宁金融消保明信片,向到访客户普及金融知识,营造良好的宣传氛围。

此外,利用品牌活动契机,在活动现场循环播放金融消费者八项基本权益宣传片,并开展警惕涉金融领域“代理维权”风险提示,帮助金融消费者了解应当享有的权益,远离不法金融活动。

下一步,中荷人寿辽宁分公司及下辖机构将继续通过开展“保险服务高管谈”“总经理接待周”、风险提示短视频挑战赛、消保县域行、金融消保进校园等丰富多样的宣传活动,为辽沈地区百姓带去金融消保盛宴,为构建健康、稳定、和谐的金融环境贡献力量。
董彬彬 苗博

交通银行辽宁省分行 警银携手共筑金融安全防线

本报讯 3月12日,交通银行辽宁省分行在该行金融教育示范基地举办了以“识破金融骗局,做理性消费者”为主题的专题活动,携手沈阳市公安局和平分局新型犯罪侦查作战大队,共同为老年群体筑牢金融安全防线。

活动现场,公安民警通过真实案件剖析诈骗手段,交通银行工作人员讲解了非法金融中介危害与防范技巧,结合有奖问答等互动环节,增强

老年人风险防范意识。

该行金融教育示范基地以数字化、人性化服务助力金融知识普及。老年展区高清显示屏放大字体并配备语音播报功能,让老年人直观感受非法金融活动的危害,吸引了众多老年人在线学习。

今后,交通银行辽宁省分行将持续开展常态化金融知识普及活动,让金融知识普及更加高效、便捷,守护好人民群众的“钱袋子”。
胡雯婷

安盟保险辽宁省分公司 线上线下宣传普及消保知识

本报讯 “3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动期间,安盟保险辽宁省分公司开展了以“保障金融权益 助力美好生活”为主题的“线上+线下”宣教活动,吸引了广大消费者积极参与。

线上,消费者在朋友圈转发分享,掀起一股学习消保知识的热潮。线下,“3·15”主题宣传海报、条幅、趣味答题板等营造出浓厚的活动氛围。工作人员热情接待参与活动的市民,耐心讲解金

融知识,引导大家参与答题。“活动真不错,既学到了金融知识还能赢得礼品。”李女士高兴地说。活动中,公司准备了环保袋、手机支架等奖品,参与答题即可获得抽奖机会,赢取礼品,现场气氛十分热烈。

下一步,公司将继续秉承“以客户为中心”的服务理念,为消费者提供优质保险服务,为构建和谐稳定的金融环境贡献力量。
张赢月

中国光大银行沈阳分行加强消保宣传营造和谐金融环境

本报讯 为积极践行金融知识教育宣传的主体责任,中国光大银行沈阳分行认真贯彻落实辽宁金融监管局及总行相关工作部署,近日,全面开启金融消费者权益保护教育宣传活动,该行坚持“以客户为中心”的服务理念,持续推进消保工作“七大工程”,通过开展丰富多彩金融教育宣传活动,提升金融

消费者金融素养和风险防范意识,助力实现美好生活。

该行以“保障金融权益 助力美好生活”为口号,紧扣“2025·阳光消保 美好陪伴”主题,深化“山海有情、消保为民,天辽地宁、金融同行”辽宁特色金融消保文化品牌建设。同时,以“3+3”六项子活动为抓手,聚焦金融为民办实事、防范非

法金融中介、“学适当性原则,做理性投资者”三类重点宣传内容,创新开展“金融高管讲消保”“金融知识 护航县域”“有纠纷 找调解”三项特色活动,积极融入“打造金融消保‘公园文化’”宣传,以进社区、进企业、进商圈、进学校、进乡村等形式多样的宣传活动,提升金融教育宣传的广度和深度,让“阳光消保”走进

千家万户。

中国光大银行沈阳分行将以本次活动为契机,持续做好金融消费者权益保护工作,加大金融消保知识的传播和推广力度,聚焦金融消费者需求,优化金融消保服务,以实际行动助力构建和谐稳定的金融环境。
李 硕

邮储银行盘锦市大洼区支行 反诈宣传守护老年居民“钱袋子”

本报讯 为践行“以客户为中心”的服务理念,切实保障金融消费者合法权益,近日,邮储银行盘锦市大洼区支行与盘锦市兴隆台区兴盛派出所携手走进美的城社区,共同开展了以“保障金融权益 助力美好生活”为主题的“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。

本次活动聚焦老年居民群体,旨在提升他们的金融知识水平和防诈骗能力。活动现场气氛热烈,邮储银行工作人员与公安民警紧密配合,充分发挥各自专业优势,以醒目的字体和生动的漫画,将复杂的金融知识直观地呈现给老年居民。

活动期间,邮储银行盘锦市大洼区

支行银行工作人员设立咨询台,发放宣传资料,涵盖金融基础知识、防诈骗指南等内容。邮储银行工作人员还围绕养老诈骗案例、养老项目投资陷阱等常见套路进行讲解,提醒老年人守护好自己的积蓄。

此外,活动现场还设置了问答互动环节,老年居民踊跃参与,气氛热烈。

邮储银行盘锦市大洼区支行工作人员对大家提出的个人信息保护、网络支付安全等问题一一耐心解答,形成了良好的互动氛围。此次教育宣传活动有效地帮助老年人识别和防范金融诈骗风险,切实守护老年人的资金安全。
董云川

邮储银行锦州市分行 开设讲堂将金融知识送到村民身边

本报讯 日前,邮储银行锦州市分行在国家金融监督管理总局锦州监管分局的指导下,深入乡村开展以“保障金融权益 助力美好生活”为主题的“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。

活动现场,工作人员在醒目位置悬挂条幅、摆放宣传海报及宣传折页,开设“金融知识讲堂”,围绕防范非法集资、电信诈骗、保险欺诈等与村民生活息息相关的主题展开宣传。结合真实案例,生动讲解冒充亲友骗取钱财、高息理财陷阱等常见诈骗手段,以及“代理退保”“代理维权”等不法中介乱象。针对村民关心的存款安全、理财风险等问题,一对一解答疑惑,切实帮助村民有效识别和防

范金融风险,引导其“学金融、懂金融、信金融、用金融”。

工作人员深入走访农户,了解春耕备耕资金需求,介绍邮储银行惠农政策,帮助村民了解运用金融工具发展生产,增收致富。结合农户的实际情况,为其提供匹配适合可行的金融产品,切实将金融服务送到村民身边,受到村民广泛好评。

下一步,邮储银行锦州市分行将在锦州金融监管分局的指导下,持续扩大宣传范围,让更多消费者了解金融知识和金融产品,为助力乡村全面振兴贡献邮储力量。
张卓 姚 闯

永安保险辽宁分公司 开展金融知识进校园活动

本报讯 在“3·15”国际消费者权益日来临之际,永安保险辽宁分公司以“保障金融权益 助力美好生活”为主题,开展了送金融知识进校园活动。

活动期间,永安保险辽宁分公司员工围绕校园贷风险防范、理性消费、个人信息保护等主题,结合实际案例,深入浅出地在校内学生讲解了金融基础知识,帮助学生了解常见的金融陷阱和诈骗手段。同

时,在活动现场通过互问互答的方式,帮助学生加深对金融知识的理解,加强自我保护意识,远离非法金融活动。

下一步,永安保险辽宁分公司将继续围绕“一老一小”等重点人群,常态化开展金融知识教育宣传活动,帮助消费者增强金融风险防范意识,提升金融素养,以更优质的金融服务护航人民群众美好生活。
金 鉴

保障金融权益 助力美好生活

2025年辽宁诚信金融品牌

践行“金融为民”理念 尽显消保责任担当 农行辽宁省分行全力维护金融消费者权益

核心提示

近年来,农行辽宁省分行坚守为民初心、厚植为民情怀,践行“金融为民”理念,以“全方位打造高质量服务强品牌”为发展目标,把维护金融消费者权益和解决人民群众急难愁盼作为工作的出发点和落脚点,紧密围绕“五要五不”,紧扣“七大工程”做好消保工作,用心、用情、用力抓落实,成效显著。

纳入重点工作 加强制度建设

近年来,农行辽宁省分行始终将维护金融消费者权益纳入全行重点工作,分行党委定期组织召开会议研究,部署消保工作,积极协调和推动消保工作中重要环节。在全行建立“一把手”亲自过问消保工作,消保分管行长常抓消保过程管理,其他业务分管行长在条线范围内抓好消保工作落实,纪委部门对投诉处置不力的分行进行书面提醒、约谈督导的工作机制。切实提高对消保工作的重视程度,将消保工作

与业务工作同部署、同谋划、同落实,把消保工作落实到业务经营的全流程。

农行辽宁省分行切实加强消保制度建设,始终站在客户视角想问题、建流程,先后出台投诉管理、消保审查、信息保护等全方位、多维度的基础性制度和规范性文件,为全行消保工作提供系统全面的行动指南。该行严格消保审查管理,依托自主研发的消保审查系统,对协议、制度、话术等开展消保审查。建立渠道扎口管理机制,实现系统管控与人为管理双效机制,做到应审尽审,从源头预防侵权风险发生。做实个人信息保

护,自行研发“个人客户统一授权登记平台”,实现客户信息处理和数据出行场景的个人客户线上单独授权,完善业务合作中客户信息保护管理机制,通过科技后台对全行办公电脑开展敏感数据扫描治理,严防信息泄露风险。通过安全防护软件弹窗的形式点对点开展个人信息保护滴灌式培训,触达行内万余台终端,切实提升全行个人信息保护意识。

线上线下联动 开展金融宣教

农行辽宁省分行充分发挥点多面广、覆盖城乡的优势,聚焦金融知识、重点客户群、热点话题等维度,构建多层次、多渠道、立体化的金融宣教新格局。该行在下辖网点LED屏统一播放金融教育宣传标语,在1506台ATM机和1911台超级柜台布放宣传海报,在厅堂开展“微讲堂”“微沙龙”“行长接待日”等系列活动,不断增强金融宣教的互动性和趣味性。扎实开展“五进入”,通过开展“消保乡村行”“敬老金融行”“反诈邻里谈”“消保公园文化”等活动,针对不同客户群开展宣教,场景覆盖率达100%;该行不断创新线上宣传方式,依托农行掌银APP创新开展“3·15”有奖答题活动,将消保宣教与业务经营深度融合,让客户在答题中学知识,提素养,强化消保意识入脑入心;同时,紧跟监管步伐,与同业联合开展“消保进社区市场”“消保公园文化”等宣教活动,切实提升广大金融消费者的金融素养。



农行营口分行在营口市湖公园向市民发放金融知识宣传折页。 陈思琪 摄

响应客户诉求 做好客诉处置

农行辽宁省分行连续三年将“投诉压降”列为“一把手”工程顶格推进,始终把人民满意作为第一标准,举全行之力做好客诉处置,不断优化产品及业务流程,促进服务品质不断提升。该行采取“先横后纵”的投诉处理模式,压实业务条线投诉管理职责,打造“上下联动、横向互动、密切协同”的高效处置体系,抓实抓细纠纷多元化解,努力实现从“被动处置”向“主动化解”转变;该行将消保理念与业务经营深度融合,主动换位思

考,深入查找问题、剖析成因、挖掘需求,从根源上解决客户“痛点”、打通流程“堵点”;强化客诉响应,推广“网点客户服务24小时投诉专线”,及时响应客户诉求;积极开展网点服务应急演练,提升应急处理能力;加强穿透督办,建立“日督导、旬分析、月通报”机制,指导辖内分支行畅通客户反馈渠道,缩短业务办理链条,得到了客户广泛认同和赞誉,连续两年客户满意度在全国系统内排名首位。

提升金融服务 彰显消保情怀

农行辽宁省分行全面践行“服务

乡村全面振兴领军银行”责任使命,深度融入农业强省和“现代化大农业发展先行地”建设,持续加大“三农”县域信贷投放。截至2024年末,该行涉农、县域、农户贷款分别净增149亿元、186亿元、85亿元,均创历史新高。服务乡村全面振兴监管考核评估连续4年获评“优秀”,金融助残、服务粮食安全相关做法入选农业银行《2024年乡村振兴金融服务典型案例汇编》。

农行辽宁省分行在辖内全部网点打造802家“工会户外劳动者服务站”,其中14家获评中华全国总工会“最美驿站”,辖内同业最多。该行积极助力养老金融发展,聚焦银发客群,按照“三心三性”服务原则,为老年客户提供全流程优质服务,配备适老化设施,优化适老化服务流程,开展重大节日送温暖活动,让网点成为银发客户“温暖的港湾”。先后打造13家适老化示范网点,形成银发服务品牌。2024年以来,累计提供上门服务668人次,开展金融宣教及志愿服务4888场,触达45832人次,“送金融服务下乡”5914次,触达48157人次,服务乡镇1574个,持续提升网点服务水平,扩大品牌影响力。

农行辽宁省分行积极落实关于减轻企业负担、助企纾困的各项政策要求,主动让利实体经济,积极支持地方经济发展。近年来,该行累计减收约6.48亿元,惠及小微及个体工商户约50万户,其中支付服务手续费减免达7000万元,以实实在在的行动惠企、助企、兴企。

刘程程 吴昕丽



农行丹东分行开设“金融知识微课堂”,面向老年消费者进行宣传。 李 元 摄