



清朗金融网络 守护安心消费

2026年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传特刊



书写消保工作新答卷 彰显为民服务新成效

辽宁农商银行全面推进消费者权益保护工作

本报记者 张学军

核心提示

金融消费者权益保护事关人民群众切身利益。作为服务地方经济发展的省属金融企业，辽宁农商银行始终坚持“金融为民”的核心理念，秉持“以客户为中心”的发展思想，高度重视金融消费者权益保护工作，持续推动消费者金融知识的普及，强化金融消费者的防范意识，传播金融正能量。从创新金融产品、强化金融宣教、提升服务温度等多方面发力，以一系列扎实的措施加速赋能，不断推动消保工作与业务发展深度融合，取得积极成效。

辽宁农商银行严格落实辽宁金融监管局关于消保工作各项要求，从战略高度出发，明确相关部门工作职责，不断完善内部管理制度，强化制度执行力，全面推进全行消费者权益保护工作有序开展。在顶层设计上，构建起以消保专项制度为主体、条线消保指引为补充的“1+N”制度体系，系统重塑了消保审查、客诉化解、审核考核、培训宣教等12项管理机制，建立“省市县乡”4级消保联络人机制，推动金融消保与改革发展协同运转、良性互促。在组织保障上，单独设立消费者权益保护部，实施消保“一把手”责任制，压紧压实各级机构主体责任。设立消费者权益保护委员会，将消保工作纳入发展规划、企业文化，量化评估指标，推动消保工作从单一职能升级为战略重点，有效推动消保工作和重点战略、重要场景、重要渠道建设深度融合，持续提升消费者权益保护工作水平。

制，推动金融消保与改革发展协同运转、良性互促。在组织保障上，单独设立消费者权益保护部，实施消保“一把手”责任制，压紧压实各级机构主体责任。设立消费者权益保护委员会，将消保工作纳入发展规划、企业文化，量化评估指标，推动消保工作从单一职能升级为战略重点，有效推动消保工作和重点战略、重要场景、重要渠道建设深度融合，持续提升消费者权益保护工作水平。



客户经理走访海城农户的蔬菜大棚，了解青椒种植户的信贷需求。 胡雯雯 摄

聚焦产业需求 金融产品有特色

紧密结合地方产业特点，辽宁农商银行以群众需求为导向，深入一线开展调研，切实将消费者权益保护工作融入金融产品，陆续推出了“创业担保贷”“金信种植贷”“蓝色粮仓贷”等特色产品，以灵活的贷款产品打通信贷融资的难点堵点，为中小企业及客户及时解决资金周转难题，破解产业发展的资金瓶颈，让更多客户在特色产业中尝到甜头、鼓起腰包，为乡村振兴注入源源不断的持久动力。

月份，眼瞅着青椒市场行情持续走高，他打算再新建一个菜棚，引进螺丝椒、牛角椒等一些新品种。可要新建一个新菜棚，至少需要资金30万元，黄明冲一筹莫展，望“棚”兴叹。恰逢农商银行信贷工作人员下乡走访到他的菜棚，了解到他的资金需求后，及时向他推荐了适配的创业担保贷款。考虑到种植农时紧的特点，农商银行全程简化办理流程。在菜棚里，黄明冲填好了贷款申请表，仅3个工作日，他就收到了30万元的创业担保贷款。接下来不到一年的时间，黄明冲的大棚就增收了7万元。“农商银行的创业担保贷不需要抵押物，审核放款还快，有了这笔贷款，我创业的底气更足了，今年我还想再新建一个菜棚”，黄明冲信心满满地说。在温香镇，像黄明冲这样的受益农户不在少数，越来越多的“黄明冲”走上了发家致富之路。

大年初二的上午10点，在凌源花派送农业专业合作社的网络销售直播间，花农黄亚珍正热情洋溢地向观众展示着娇艳欲滴的粉色百合花和黄色百合花，分享着她的花田故事。一个小时的直播结束后，她紧接着处理份

至沓来的订单，和工人们一起把鲜花修剪、保水、打包，确保每一朵发往外地的鲜花都鲜活美好。不到48小时，这些鲜花将抵达广州、上海等城市的零售档口。黄亚珍从事花卉种植行业多年，自有温室大棚5栋，主要种植荷兰进口百合。去年9月，为了引进鲜花新品种，她向农商银行凌源支行申请了金信种植贷，不到一周的时间，290万元的贷款资金就顺利到账。随着信贷资金的注入，黄亚珍很快引进了雏菊、郁金香等鲜花新品种，今年的春节假期，她的销售网络直播间订单持续火爆，鲜花供不应求。每天仅仅直播一个小时，直播间的收入就比平时翻了三番。“多亏了农商银行的金信种植贷，让我牢牢抓住了市场机遇，现在我的‘花事业’步入了发展的快车道，我也有属于自己的一份芬芳”。黄亚珍逐笔勾选着手里厚厚的订单，笑得灿烂如花。

春节团圆的餐桌上，少不了鱼虾蟹等海鲜。春节前，兴城市曹庄镇的多宝鱼养殖户许红宇供货的几家海鲜市场和超市都迎来了销售高峰，他在鱼棚与海鲜市场之间从早到晚忙个不停。“现在是多宝鱼销售旺季，忙这几天，咱就好好过个年！”许红宇的声音洋溢着喜悦和期待。许红宇自有多宝鱼养殖鱼棚2个，共101个鱼池，养殖多宝鱼20余万尾，每日消耗鱼料在150板左右。随着鱼料价格的不断上涨，他的流动资金出现了短缺。而让许红宇吃了“定心丸”的，是农商银行的“蓝色粮仓贷”。今年年初，许红宇因购买鱼料存在资金缺口向农商银行兴城支行求助，很快就得到了100万元的信贷支持，让他备足了鱼料。“一路走来，养殖经营的关键时刻总是离不开农商银行对我的信贷支持，今年我还想再扩大养殖规模”，展望未来，许红宇干劲十足。在农商银行金融“活水”的灌溉下，一尾尾多宝鱼“游”进了千家万户，也“游”出了乡村振兴的生动图景。

蟹等海鲜。春节前，兴城市曹庄镇的多宝鱼养殖户许红宇供货的几家海鲜市场和超市都迎来了销售高峰，他在鱼棚与海鲜市场之间从早到晚忙个不停。“现在是多宝鱼销售旺季，忙这几天，咱就好好过个年！”许红宇的声音洋溢着喜悦和期待。许红宇自有多宝鱼养殖鱼棚2个，共101个鱼池，养殖多宝鱼20余万尾，每日消耗鱼料在150板左右。随着鱼料价格的不断上涨，他的流动资金出现了短缺。而让许红宇吃了“定心丸”的，是农商银行的“蓝色粮仓贷”。今年年初，许红宇因购买鱼料存在资金缺口向农商银行兴城支行求助，很快就得到了100万元的信贷支持，让他备足了鱼料。“一路走来，养殖经营的关键时刻总是离不开农商银行对我的信贷支持，今年我还想再扩大养殖规模”，展望未来，许红宇干劲十足。在农商银行金融“活水”的灌溉下，一尾尾多宝鱼“游”进了千家万户，也“游”出了乡村振兴的生动图景。



客户经理走访兴城养殖户的鱼棚，了解多宝鱼养殖及销售情况。 刘强 摄



客户经理走进凌源花农销售网络直播间，了解鲜花直播销售情况。 魏晓映 摄

护航百姓权益 金融宣教接地气

紧扣省金融监管局消保宣教工作部署，辽宁农商银行整合线上线下资源，深入乡镇、社区、集市等开展形式多样的金融宣传教育活动，突出做好“一老一少”、新市民、农村居民等重点群体宣教工作，助力提升消费者金融素养与风险防范意识。同时充分利用新媒体平台的线上传播优势，精心打造了“农商消保话平安”“金融消保小课堂”等优质宣传作品，不断扩大金融服务受众面，延伸金融服务半径。

员在集市核心区设置了互动咨询台，通过发放宣传折页、讲解典型案例、现场答疑解惑等方式，揭露“高息诱饵”背后的真相，重点聚焦养老、消费返利、假借保险名义非法集资等风险领域，提醒群众对高利诱惑要保持警惕，将金融宣教与生活场景深度融合，引导群众树立理性投资观念。年初以来，全行已累计开展宣教活动100余次，发放消保宣传资料5万余份，覆盖社区40余个、乡村集市60余个，触达群众100余万人次。

近日，辽宁农商银行昌图支行迎来了一群特殊的“小客户”，昌图支行、昌图县新时代文明实践中心与昌图金融监管支局三方联合，共同组织开展了“快乐探索，财富启蒙”小小银行家体验活动，通过寓教于乐的方式，为孩子们上了一堂生动有趣的金融启蒙与反诈教育课。在工作人员的引导下，孩子们化身“小小银行家”，开启了沉浸式银行体验之旅。孩子们依次参观了营业厅内的各类功能区域，并尝试操作叫号机、ATM机及自助服务终端等设备，模拟体验了柜面业务办理的全过程，直观感受了银行服务的基本流程，在实践中建立起对金融服务的基本认知。在金融小课堂阶段，反诈知识宣传作为本环节的重点内容，工作人员通过生动易懂的案例教学，让孩子们在互动中轻松掌握了反诈知识。活动结束后，每位“小小银行家”都意犹未尽，询问下次活动的时间；家长们也纷纷点赞，认为活动不仅丰富了孩子们的课外生活，更让他们在实践中收获了成长，增强了自我保护能力。

局，尽心尽责维护储户利益”的烫金大字格外醒目。这面鲜艳的锦旗背后，是一个关于专业责任与风险防范的动人故事。去年12月末，客户王阿姨神态焦急地走进东凌支行，要求提前支取其名下的12万元定期存款。工作人员在与其沟通过程中了解到，客户接到了陌生电话，电话称她的儿媳出了车祸，此刻正在医院急救，急需汇款支付医药费。凭借敏锐的警觉性，工作人员初步判断客户遭遇了电信诈骗，立即启动了反诈预案。一方面，安排人员安抚客户情绪；另一方面，设法核实真实情况。经过王阿姨同意，工作人员拨通了她儿子的电话，证实其儿媳并未遭遇所谓的“车祸”，这完全是一起不法分子利用亲情精心策划的电信诈骗。在真相大白后，王阿姨恍然大悟，工作人员又耐心细致地向王阿姨讲解了反诈知识，提示其守护好个人的“钱袋子”。

局，尽心尽责维护储户利益”的烫金大字格外醒目。这面鲜艳的锦旗背后，是一个关于专业责任与风险防范的动人故事。去年12月末，客户王阿姨神态焦急地走进东凌支行，要求提前支取其名下的12万元定期存款。工作人员在与其沟通过程中了解到，客户接到了陌生电话，电话称她的儿媳出了车祸，此刻正在医院急救，急需汇款支付医药费。凭借敏锐的警觉性，工作人员初步判断客户遭遇了电信诈骗，立即启动了反诈预案。一方面，安排人员安抚客户情绪；另一方面，设法核实真实情况。经过王阿姨同意，工作人员拨通了她儿子的电话，证实其儿媳并未遭遇所谓的“车祸”，这完全是一起不法分子利用亲情精心策划的电信诈骗。在真相大白后，王阿姨恍然大悟，工作人员又耐心细致地向王阿姨讲解了反诈知识，提示其守护好个人的“钱袋子”。



工作人员给金融服务驿站内休息的环卫工人送上热水。 陶沛瑶 摄

汇聚爱心暖流 金融服务显温度

不论是群众面临困难，抑或是生活中的关键时刻，辽宁农商银行都会全力为群众提供支持与陪伴，将消保为民体现在日常工作与生活中。坚持以群众需求为导向，倾听金融消费者声音、服务金融消费者关切、解决金融消费者难题，守护困难群体，持续为民纾困解难，不断提升消费者服务体验，传递出浓浓的农商温度。

一个多月后，生女士康复出院，安排其家属带着锦旗和感谢费专程来到旗口支行致谢时，这个暖心故事才被大家知晓。曹家旭婉拒了客户的感谢费，面对客户家属送来的锦旗，他满脸腼腆，连说自己只是做了力所能及的小事，让他们不用放在心上。

午饭时间，环卫工人李师傅再次走进农商银行盘锦中心支行营业部的金融服务驿站专区，工作人员热情地与李师傅打招呼，熟练地接过饭盒帮他加热。“天气一天比一天冷，在这儿能吃口热饭，喝杯热水，身子暖了，心也暖了！”李师傅接过热乎的饭盒和热水，一边吃饭，一边高兴地说。去年8月，瘫痪在床七年的老客户陈大爷去世，刘艳特意请了半天假，去殡仪馆送了老人最后一程。灵堂里，陈大爷的儿子红着眼眶握住她的手说：“刘姐，我爸临走前还念叨你。他说，这辈子最安心、最踏实的事，就是养老金存在农商银行，因为你从来不会让他跑冤枉路。”七年前，陈大爷因中风半身不遂，无法到营业网点现场办理社保卡激活。按照业务流程，此类业务必须本人到场或由双人上门核实。刘艳主动申请，利用午休时间去老人家完成面签。在这之后的七年，陈大爷的每一笔定期存款到期，每一笔养老金发放，每一次存单转存，刘艳都会提前打电话提醒。如果老人不方便，她就利用下班时间上门服务。陈大爷的儿子说，父亲晚年记忆力衰退，记不住日子，却总记得一件事：“农商银行的小刘说过会来，她就一定会来。”在刘艳的那本通讯录里，记录着100多位像陈大爷这样的老年客户、残疾客户、重病客户的联系方式，这是刘艳自己的“家人名单”。“客户选择在农商银行办理业务，就是对我们工作的最大信任，我们一定要让信任落地”，刘艳坚定地说。

在辽宁农商银行，还有很多真实感人的为民服务故事在不断续写，传递着满满的正能量。熟悉农商银行海城支行营业部刘艳的人都知道，她有一样“法宝”——一本巴掌大的通讯录。通讯录的封皮已换过三次，里面记录的电话号码密密麻麻。去年8月，瘫痪在床七年的老客户陈大爷去世，刘艳特意请了半天假，去殡仪馆送了老人最后一程。灵堂里，陈大爷的儿子红着眼眶握住她的手说：“刘姐，我爸临走前还念叨你。他说，这辈子最安心、最踏实的事，就是养老金存在农商银行，因为你从来不会让他跑冤枉路。”七年前，陈大爷因中风半身不遂，无法到营业网点现场办理社保卡激活。按照业务流程，此类业务必须本人到场或由双人上门核实。刘艳主动申请，利用午休时间去老人家完成面签。在这之后的七年，陈大爷的每一笔定期存款到期，每一笔养老金发放，每一次存单转存，刘艳都会提前打电话提醒。如果老人不方便，她就利用下班时间上门服务。陈大爷的儿子说，父亲晚年记忆力衰退，记不住日子，却总记得一件事：“农商银行的小刘说过会来，她就一定会来。”在刘艳的那本通讯录里，记录着100多位像陈大爷这样的老年客户、残疾客户、重病客户的联系方式，这是刘艳自己的“家人名单”。“客户选择在农商银行办理业务，就是对我们工作的最大信任，我们一定要让信任落地”，刘艳坚定地说。

“感谢农商银行，感谢家旭，这份救命之恩我们将永远铭记在心里”，客户生女士的家属紧紧握住大石桥旗口支行工作人员曹家旭的手，感激地说。春节前夕，客户生女士的家属专程来到大石桥旗口支行，将一面印有“无偿献血 续航生命 锦旗飘飘 传递真情”的锦旗交到曹家旭的手中。时间回溯到去年11月末，曹家旭在上班途中，路过便民服务区时，看到了一条紧急求助信息，信息显示：生女士身患重症，此刻正在医院治疗，急需O型血。看到求助信息，曹家旭心头一紧，生女士是农商银行的老客户，想到自己也是O型血，他没有丝毫犹豫，立刻前往生女士治疗的医院献血。在医院完成前期检查和血型对比后，曹家旭无偿捐献了400ml血液。献血结束后，他悄悄返回了工作岗位，没有对身边同事说起献血一事，继续专注于手头工作。直到

倾情服务化解群众难题，反诈拦截守护财产安全，爱心守护传递农商温度……未来，辽宁农商银行将积极构建全行“大消保”发展格局，不断深化消保品牌建设，持续创新金融消费者权益保护工作的方式方法，全面提升消保宣教领域的深度和广度，以实际行动筑牢金融安全防线，服务辽宁打造市场化、法治化、国际化一流营商环境，为金融消费者权益保护事业贡献更多力量。



工作人员在金融服务驿站为客户讲解金融反诈知识。 赵月 摄