



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



人保财险辽宁分公司启动“3·15”金融消保教育宣传活动 多元化精准化服务金融消费者

本报讯 近日，人保财险辽宁分公司严格落实总公司和辽宁金融监管局工作要求，围绕“清朗金融网络 守护安心消费”主题，正式启动2026年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动，加速构建具有辽宁人保特色的多层次、全覆盖“大消保”服务体系。

坚持顶层设计与基层穿透并重，构建“一把手”负总责、分管领导具体抓、消保部门牵头、各条线协同的“大消保”工作格局。利用数字化、科技化手段精准满足群众多元化需求，集中

展示解民忧、惠民生、暖民心的典型案例和创新举措。同时针对金融网络乱象加强风险提示，帮助消费者筑牢财产安全防线，营造清朗有序的金融市场环境。

完备服务体系，构建“车生活、家生活、健康生活”保险生态圈，持续推出“人保客户节”系列活动，拓展“保险+文旅”等跨界服务场景。创新线上服务，打造线上营业厅，支持新车上牌、客户信息变更、保单过户等全流程功能。升级线下服务，全省95家营业厅完成网点适老化、现金服务全覆

盖。联合工会共建“爱心驿站”，为“两司两员”等新就业群体提供饮用水、休息区、洗手间、微波炉、急救药品、WiFi和充电设备等便民服务。

守护银发群体，在微信公众号、APP推出“关爱版”和“长辈模式”，支持大字体与语音播报。APP设置老年人专区，支持在线客服和保险顾问协助老年人操作，提供“授权代办”服务，引导老年客户安全地授权其子女或亲友代为完成相关操作。开展反诈宣传，提升老年人风险意识。95518热线设置老人专席，直接转接专属人工服

务座席，提高金融适老化水平，2025年累计服务老年客户8万余次。

以“全覆盖、多元化、精准化”的务实举措，诠释金融央企温度与担当。今年春节期间，通过遍布全省高速公路、景区的13处“心服务 新服务”温暖驿站，为车主提供理赔和安全检测服务；通过37处“新市民关爱驿站”为外卖骑手、环卫工人等群体提供热饮休息服务；对医护、干警及老年群体开展“四暖”专项行动，从单一的“风险补偿者”升级为“人民生活的守护者”。

李思捷

华安保险辽宁分公司 聚焦“一老一少一新”开展金融宣传

本报讯 日前，华安保险辽宁分公司启动“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动，紧扣“清朗金融网络 守护安心消费”主题，聚焦“一老一少一新”重点人群，开展多维度、全覆盖、有温度的金融知识普及与权益保护宣传活动。

活动期间，华安保险辽宁分公司全辖机构工作人员走进社区、养老服务中心针对老年人开展“银发金融守护”专项行动。走进中小

学、高校，开展“金融安全课堂”。深入商圈、社区、物流站点、务工集中区域，普及保险权益、理赔流程、维权渠道、防范求职诈骗、保护资金安全等实用知识。

华安保险辽宁分公司将以此次活动为契机，持续把金融消费者权益保护融入日常经营、贯穿服务全流程，营造清朗有序、安全放心的金融消费环境，以金融温度守护千家万户平安幸福。

刘梦

农行鞍山分行 拍摄消保短视频扩大宣传覆盖面

本报讯 在“3·15”国际消费者权益日来临之际，农行鞍山分行走进鞍山市人民公园，开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动，将金融安全知识送到群众身边。

本次活动以“清朗金融网络 守护安心消费”为口号，通过宣传展板、折页及手册，围绕防范电信诈骗、个人信息保护、警惕高息理财陷阱、金融纠纷调解等内容，向市民开展讲解，增强

群众风险防范意识。现场设置有有奖答题环节，市民踊跃参与。工作人员为参与者发放印有宣传标语的礼品，让金融知识深入人心。分行同步拍摄消保短视频，扩大宣传覆盖面，受到广泛欢迎和好评。

农行鞍山分行将持续开展金融知识普及宣传活动，切实守护群众“钱袋子”，助力营造安全健康的金融环境。

韩明珏 郑馨

交通银行辽宁省分行 系列惠民举措为消费升温

本报讯 近日，交通银行辽宁省分行围绕“清朗金融网络 守护安心消费”主题，开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动，从城市商圈到县域街头，用一系列惠民举措为消费升温。

春节期间，交通银行辽宁省分行推出“12306购票满减”、影院观影优惠等活动，让团圆之路更轻松；深耕多年的“最红星期五”品牌，持续覆盖餐饮、商超、加油等高频场景，周末消费优惠触手可及。

交通银行辽宁省分行联合家电、数码、汽车等商户打造“以旧换新”生态圈，叠加政府补贴、商户让利、交行贴息，降低焕新门槛，为消费者提供实实在在的福利。通过高频场景优惠与金融知识普及双线并行，既让县域居民享受实惠，也帮助群众守好“钱袋子”。

交通银行辽宁省分行以“金融为民”为宗旨，让普惠金融服务可感可及，为辽宁消费市场注入动能。

胡雯婷

邮储银行盘锦市分行务实举措暖心宣教

本报讯 为深入践行金融工作政治性、人民性，切实提升消费者金融素养与风险防范能力，“3·15”前夕，中国邮政储蓄银行盘锦市分行组织工作人员走进先锋社区，开展以“清朗金融网络 守护安心消费”为主题的金融知识普及宣传活动，把专业、暖心、接地气的金融服务送到百姓家门口，以守护群众“钱袋子”、护航美好生活。

活动现场，邮储银行盘锦市分行

宣传团队通过悬挂宣传横幅、发放宣教手册、现场互动答疑等多元形式，搭建起便民惠民的金融宣教阵地。工作人员聚焦居民日常金融需求，重点普及金融消费者八项基本权益、存款保险、个人信息保护、理性投资理财、防范非法集资等核心知识，用通俗易懂的语言拆解诈骗套路，提醒居民牢记“不轻信、不透露、不转账”，守好个人账户与资金安全。

针对社区老年群体占比高、风险识别难度大的特点，邮储银行盘锦市分行特别推出“适老化”暖心宣教服务，以一对一指导、手把手教学的方式，帮助老年群体跨越“数字鸿沟”，引导老年人依法理性维权，让金融服务更有温度、更具关怀。现场居民积极参与、踊跃提问，工作人员耐心细致解答，营造出“学金融、懂金融、用金融、防风险”的浓厚氛围。

此次金融知识进社区活动，是邮储银行盘锦市分行落实消费者权益保护、履行社会责任的生动实践。下一步，邮储银行盘锦市分行将持续把金融知识普及与日常服务深度融合，构建厅堂为主、外拓为辅、线上线下联动的常态化宣教矩阵，不断延伸金融服务触角，以更实举措、更优服务守护金融消费安全，为构建安全、清朗、和谐的金融生态环境贡献力量。

曹佳琳

邮储银行阜新市分行 进市集普及金融消保知识

本报讯 在“3·15”国际消费者权益日来临之际，邮储银行阜新市分行深入乡村畜牧市场，开展金融消费者权益保护教育宣传活动，切实维护金融消费者合法权益。

活动现场，通过悬挂宣传条幅、发放宣传资料、面对面讲解等形式，向群众普及金融消保知识。重点针对非法代理退保理赔、过度索取个人信息、互联网贷款乱象等突出问题开展风险警

示，提醒群众警惕各类金融陷阱，守护自身财产安全。同时，工作人员耐心解答群众咨询的各类金融问题，畅通消费者诉求反映渠道，引导大家树立正确的金融消费理念，增强风险识别与自我保护能力。

下一步，邮储银行阜新市分行将依托大数据、人工智能等技术，持续开展为民办实事活动，以金融力量守护群众安心消费。

王永娜 李楠

民生保险辽宁分公司 进社区宣传金融消费“三适当”原则

本报讯 清朗金融网络，守护安心消费。“3·15”前夕，民生保险辽宁分公司组织员工走进阜新市南华社区解读保险金融消费核心准则“三适当”原则。

“三适当”原则，“简言之就是把合适的产品，通过合适的渠道，卖给合适的消费者。活动现场，工作人员详细解读：一是产品适当，结合消费者风险承受能力、财务状况与保障需求，匹配适配产品，避免选购超出自身承受能

力的产品蒙受损失；二是渠道适当，依据产品保障属性、复杂程度，匹配人群年龄、认知水平，选取合规销售渠道，保障服务精准对接；三是客户适当，严守监管要求，明确产品适配人群，贴合客户实际需求，坚决杜绝产品错配、违规推销等问题。工作人员还特别提醒广大消费者，牢记“三适当”原则，可理性判断产品适配性，规范消费行为，切实守护自身金融安全。

杨航

守牢安全底线 传递为民温度

——工行辽宁省分行以全流程“大消保”护航地方金融高质量发展



作为国有大型商业银行，中国工商银行辽宁省分行始终坚守“金融为民”宗旨，将消费者权益保护深度融入经营管理链条，贯穿改革发展各环节，坚持消保为民与金融化险、普惠服务、宣教赋能一体推进，以责任担当守牢金融安全底线，以暖心服务传递金融温度，持续助力地区金融消费者权益保护工作提质增效，为地方经济社会高质量发展注入金融动能。

提高站位 构建全流程“大消保”工作格局

工行辽宁省分行深入贯彻落实党中央、国务院关于金融工作的决策部署，严格执行监管部门工作要求，打破“消保只是后台、售后环节”的传统认知，构建起党委领导、高管负责、部门协同、全员尽责、全流程嵌入的“大消保”工作格局。工行辽宁省分行党委定期研究部署，消保委员会统筹推进，将消保工作纳入重要议事日程，嵌入产品研发、销售运营、售后服务全生命周期。

工行辽宁省分行坚持党建引领、制度先行，围绕金融消费者八项基本

权益，完善产品适当性管理、营销宣传合规、投诉纠纷处置、个人信息保护等核心制度，形成事前审查、事中管控、事后监督、溯源整改的闭环管理机制。工行辽宁省分行坚持以客户为中心狠抓源头治理，在监管部门指导下，实现连续三年投诉环比降幅超30%。将消保工作纳入机构绩效考核与干部履职评价，实行“一票否决”，推动消保责任从“部门责任”上升为“全员责任”，从“被动合规”转向“主动作为”，为消费者权益保护提供坚实制度保障。



工行阜新大众路支行工作人员走进京东物流，开展防范金融风险宣传。魏鑫 摄

消除隐患 以硬核担当筑牢金融安全防线

工行辽宁省分行主动投身金融风险防控攻坚战，将消保作为风险防控的第一道防线，全力守护人民群众财产安全与区域金融稳定。有效发挥消保审查风险前置预防作用，全面梳理重点业务，注重各项产品上市前的风险审查预防工作，建立业务审查与消保审查联动机制，有效揭示消保风险点，有力保障各项金融产品的合规合法，全力维护消费者合法权益。

在反诈防骗一线，工行辽宁省

分行搭建“科技预警+人工干预+警银联动”三位一体防护网，运用大数据、人工智能构建7×24小时智能反欺诈系统，实现高风险交易秒级识别、实时阻断。近一年来，累计实施保护性止付万余卡次，为群众避免经济损失超亿元。同时，以“零容忍”态度严厉打击非法代理退保、虚假理财等金融乱象，开展存量业务排查整改，严格落实适当性管理要求，从源头消除风险隐患，切实守护群众“钱袋子”。



工行辽宁省分行优化网点适老化服务，满足群众对金融服务的需求。李佳佳 摄

深耕民生 以暖心举措传递金融为民温度

工行辽宁省分行聚焦群众“急难愁盼”，把消保工作做到客户心坎上，让金融服务更有力度、更有温度。

面向老年群体，工行辽宁省分行完成了216家网点的适老化改造，优化手机银行“长辈模式”，保留人工窗口与现金服务，开通绿色通道与上门服务，切实破解老年人“数字鸿沟”难题。面向特殊困难客户，工行辽宁省分行创新线上电子委托授权小程序，提供上门核验、上门办卡等服务，年累计提供特事特办上门服务万余次，把金融服务送到病床前、送到家门口。

面向小微企业与个体工商户，工行辽宁省分行坚持普惠为民、减费让利，推出专属信贷产品，简化审批流程，降低融资成本，累计减免手续费、服务费超千万元，发放普惠贷款超亿元，以金融活水助力实体经济与乡村振兴。

践行新时代“枫桥经验”，工行辽宁省分行建立“线上+线下”“投诉+调解”多元纠纷化解机制，投诉办结率达100%，积极参与地方金融纠纷调解中心建设，设立网点“消保工作站”，推动纠纷“小事不出网点、大事就地化解”，群众满意度持续提升。

强化宣教 共建共治共享健康金融生态

工行辽宁省分行坚持“宣教先行、预防为主”，倾心打造“暖心暖意”消保特色品牌，全年12个月围绕12大主题开展全年常态化宣教，推动金融知识进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈，实现全覆盖。

聚焦“一老一少一新”重点人群，工行辽宁省分行在宣教活动中用通俗易懂的语言、鲜活真实的案例，普及存款保险、理性投资、防范非法集资、个人信息保护等知识，发布风险提示百余项，开展线上线下宣传活动超万余场次，覆盖消费者超千万人次。工行辽宁省分行

通过短视频、漫画、讲座、互动体验等多种形式，让金融知识看得见、听得懂、用得上，不断提升群众金融素养和识别能力，引导群众理性投资、依法维权，共同营造安全、健康、和谐的金融环境。

下一步，工行辽宁省分行将继续坚守国有大行责任担当，持续完善“大消保”工作体系，以更实举措、更优服务、更严管控，守护好金融消费者权益，守护好区域金融安全稳定，为辽宁全面振兴新突破贡献力量。

李佳佳