



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



中国人民健康保险股份有限公司辽宁分公司 抓重点促实效开展金融消保宣传

营造教育宣传氛围

3月初开始,分公司在各营业职场集中开展金融教育宣传。在主要服务柜面悬挂活动横幅、张贴海报、摆放易拉宝;通过电视设备播放“保障金融消费者八项基本权益”宣传动画片;统一设置消保宣传教育区、特殊群体服务窗口;职场外跑马屏集中展示“清朗金融网络 守护安心消费”“山海有情、消保为民、天辽地宁、金融同行”等金融消保教育宣传标语,为来访客户提供保险服务的同时普及金融知识,营造金融教育宣传氛围。

筑牢养老防护屏障

分公司全面启动“人保消保·银发守护计划”,各级机构全部走进老年消费者集中学习、生活和消费区域,在老年大学、社区老年活动中心、商场老年购物柜台,结合养老诈骗、电信诈骗和代理退保等真实案例,向老年消费者讲解金融基础知识,提升老年消费者风险防范意识。通过“炕头微课堂”走进农村老年群体,提示个人信息保护,现场开展线上保险理赔服务,助力老年消费者跨越“数字鸿沟”。



核心提示 在“3·15”国际消费者权益日到来之际,中国人民健康保险股份有限公司辽宁分公司全面开展以“清朗金融网络 守护安心消费”为主题的消费者权益保护教育宣传活动,全力践行“金融为民”服务理念,提升公众金融素养,切实保障金融消费者合法权益。



中国人民健康保险股份有限公司辽宁分公司开展总经理接待日活动。张艺摄

精准对接服务需求

分公司所辖10家中心支公司重点关注“两司两员”群体,围绕“送金融知识进暖心驿站、进司机之家、进货运服务

区”的活动主题,深入新市民与新就业形态劳动者集中工作的快递驿站、运输公司、物流园区及货车停靠点,利用碎片时间开展金融知识流动宣传,为快递员、外卖员、货车司机、网约车

司机等工作人员,发放“反诈宣传手册”和“金融明白卡”,增强防骗反诈意识,推广纠纷调解渠道;集中演示意外保险、车辆保险线上投保与理赔流程,以科技手段赋能数字金融服务。

维护消费者合法权益

在“3·15”国际消费者权益日期间,分公司组织全员开展教育宣传服务,结合销售、运营、客服等重点金融消费者服务触点,普及合规知识和风险要点,全面识别代理退保、代理维权等扰乱金融市场秩序、侵害金融消费者权益的乱象,通过柜面宣传、集中宣教、业务培训、代理机构联合、典型案例展示等多种方式,向金融消费者开展教育宣传活动,帮助社会消费群体有效识别风险、积极防范风险,践行金融企业使命,践行“以客户为中心”的服务理念,切实维护金融消费者合法权益。

“清朗金融网络 守护安心消费”2026年“3·15”国际消费者权益日期间,人保健康辽宁分公司将通过丰富多彩的活动,加强金融知识及消费者权益知识宣传,秉承“人民保险,服务人民”的企业使命,践行“以客户为中心”的服务理念,切实维护金融消费者合法权益。
许艳丽

交通银行辽宁省分行 持续丰富适老金融服务内容

本报讯 交通银行辽宁省分行坚持以“客户为中心”的价值取向,将“银发族”的金融需求与权益保护始终放在心上。在“3·15”活动期间,分行深度聚焦老年客户需求,以实际行动践行“金融为民”理念。

针对行动不便的老年人,银行开通“绿色通道”,工作人员爬楼入户,为卧床老人解决社保卡激活、挂失取款等难题,确保金融服务畅通无阻。立足厅堂,各网

点配备老花镜、轮椅、血压仪等辅助设备,工作人员耐心为老年人解疑释惑,手把手指导关闭免密支付,帮助老年人守好“钱袋子”。同时,分行深入社区、养老院开展反诈防非宣传,用通俗易懂的语言讲解防骗技巧,将金融知识与暖心服务送到群众身边。

分行将持续丰富适老服务内容,以更有温度的金融服务护航银发群体安享幸福晚年。

胡雯婷

浙商银行沈阳分行 助力老年人跨越“数字鸿沟”

本报讯 为弘扬中国特色金融文化,切实维护老年人金融消费权益,近日,浙商银行沈阳分行工作人员走进老年人合唱团,为老年人宣讲金融安全防护知识。

工作人员用通俗易懂的语言讲解剖析网络诈骗案例,提示虚假理财、高收益承诺、隐瞒风险、冒充监管名义误导等风险,提醒老年人守好个人信息、远离高息陷阱,并宣讲了金融消

费者八项基本权益。工作人员还讲解了手机银行操作、线上支付安全等技巧,助力老年人跨越“数字鸿沟”。

浙商银行沈阳分行将持续践行“金融为民”服务理念,深耕老年群体等重点人群金融服务领域,把更贴心、更专业、更安全的金融服务送到群众身边,全力守护群众“钱袋子”,以实际行动履行金融机构社会责任,贡献更多力量。
刘杨子

农行葫芦岛分行 把温暖服务送到“两员”身边

本报讯 在“3·15”国际消费者权益日来临之际,农行葫芦岛分行在飞天广场开展“清朗金融网络 守护安心消费”主题宣传活动。

活动现场,聚焦快递员、外卖员等新就业群体,农行葫芦岛分行相关负责人带领工作人员,利用“两员”接单间隙“送课上门”,通过发放折页、现场讲解等方式普及理性投资、个人信息保护等金融知

识,帮助他们筑牢财产安全防线。同时,结合群体职业特性,重点推介了农行掌银、消费贷及个人养老金等金融产品,切实解决他们在城市安家、消费升级中的金融需求,以有温度的服务为城市奔跑者提供坚实金融后盾。

接下来,农行葫芦岛分行将持续深入群众,以更接地气的方式普及金融知识,践行农行业担当。
季康

民生银行沈阳分行 切实提升新就业群体金融风险防范能力

本报讯 “3·15”国际消费者权益日期间,民生银行沈阳分行严格落实监管部署,全面加强金融知识普及教育,面向社会公众开展风险提示,着力提升百姓金融素养与风险防范能力,围绕“清朗金融网络 守护安心消费”主题,聚焦“两司两员”重点人群,以场景化、精准化、联动式宣教,把金融安

全知识送到新就业群体身边。

分行统筹同城支行与二级分行联动发力,组织宣教团队走进顺丰快递、EMS等快递站点,面向快递员开展面对面宣教。重点讲解账户安全、个人信息保护、防范电信诈骗、理性借贷、远离非法集资等实用金融知识,结合典型案例拆解诈骗套路,发放宣传资

料,现场答疑解惑。本次活动分行宣教团队分别走进15个快递站点,受众人数约100人,切实提升快递员群体风险识别与自我保护能力。

本次活动分行坚持金融为民、消保惠民,精准对接新就业群体的金融需求,打通金融知识普及“最后一公里”。民生银行沈阳分行始终把维护

金融消费者合法权益作为核心职责,坚持自上而下、全员参与,以更实举措、更暖服务守护群众“钱袋子”。下一步,分行将持续把消保宣传融入日常、做在经常,不断创新宣教形式、拓宽服务半径,以实际行动守护金融消费者合法权益,助力营造清朗、安全、安心的金融消费环境。
于磊

金融宣教多维度全覆盖 惠民实事融入业务环节 农行辽宁分行用心用情做实消费者权益保护工作



核心提示 农行辽宁分行始终坚持以客户为中心,把维护金融消费者权益和解决人民群众急难愁盼问题作为全行工作的出发点和落脚点,紧密围绕“五要五不”践行中国特色金融文化,持续强化机制建设、深化金融宣教、化解矛盾纠纷、优化金融服务,以实际行动践行国有大行责任担当,切实提升广大金融消费者的获得感、幸福感、安全感。

机制先行 筑牢消保“四梁八柱”

农行辽宁分行坚持“全行管消保,全行为消保负责”的“两全”工作理念,构建党委统揽、条线主抓、纪委督导、全员参与的消保工作机制。分行党委定期听取消保工作汇报,研究部署重点任务,压实“一把手”责任,形成齐抓共管、共融共生的高质量发展态势。

农行辽宁分行立足客户需求,围绕投诉管理、消保审查、信息保护、适当性管理等关键环节,持续完善制度体系,构建系统强控、渠道管控、制度约束、考核评价“四位一体”的管理机制,实现对产品和服务的“应审尽审”,从源头上保障消费者合法权益。同时,积极推动科技赋能个人信息保护,自主研发“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,运用大数据模型开展风险筛查,组织“横向到边 纵向到底”的个人信息保护工作风险排查,严防客户信息泄露。

宣教引领 金融知识普及遍城乡

农行辽宁分行依托802个物理网点遍布城乡的独特优势,构建起“集中+常态化+嵌入式”“线上+线下”相



农行辽宁分行在盛京大剧院举办“3·15”金融消保宣教活动。受访单位供图

结合的多维宣教体系,开展多维度、全覆盖的金融宣教活动。

农行辽宁分行在网点内全面布放宣传物料,常态化开展“微讲堂”“微沙龙”“行长接待日”等系列活动,在网点外,“五进入”活动深入农村、社区、校园、企业和商圈,将金融知识送到百姓身边。全覆盖打造“农情暖城工会驿站”,为外卖员、快递员、户外劳动者提供热饭、热水、充电、休息、金融知识普及等暖心服务;在顺丰等快递站点设置消保宣教站,在盛京大剧院、辽宁省博物馆、各类院校、老年公寓等场所搭建消保宣教展区,将金融知识普及深度融入百姓生活,不断延伸宣传触角。不断创新线上宣传方式,依托农

行掌银APP开展消保知识有奖答题活动,针对“老少新”客群开展人工智能外呼宣教,实现一对一精准对接,累计触达客户近200万余人次,推动金融知识入脑入心。

客户为本 高效化解矛盾纠纷

农行辽宁分行始终把“客户满意”作为衡量工作的第一标准,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。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,构建“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化解,实现从“被动处置”向“主动化解”转变。

农行辽宁分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”,推动客诉源头治理。通过开展网点服务应急演练,建立“日督导、旬分析、月通报”的穿透督办机制,不断提升应急处突水平和服务响应速度。农行辽宁分行客户满意度调查连续3年在全国农行系统内排名首位,得到了客户广泛认同和赞誉。

服务为民 办好惠民利民实事

农行辽宁分行坚持将惠民实事融入经营发展各环节,聚焦乡村振兴、养老金融、网点服务等重点领域,以务实举措回应群众期盼,让金融发展成果更多更公平地惠及百姓。

农行辽宁分行深度融入农业强省建设,创新开展“山海有情、金惠惠农”乡村振兴综合服务活动,组建457支金融服务队下乡建档2.7万次,大力拓展“一项目一方案”模式和银担直连业务,持续加大“三农”县域信贷投放。截至2025年末,农行辽宁分行涉农、县域、农户贷款分别净增超120亿元、190亿元、85亿元,余额均列可比同业首位;农户贷款余额及增量在连续三年领跑同业基础上,2025年增速突破40%;服务乡村振兴监管考核

评估连续5年获评最高档“优秀”。

农行辽宁分行锚定打造“人民满意的养老金融特色银行”目标,不断提升养老金融、养老服务金融、养老产业金融综合服务质效。近年来,累计发放社保卡90余万张,打造64家银社合作网点,先后上线“跨省通办”“就近办”等功能,大力推广电子社保卡、医保码等线上便民结算工具,让数据多跑路、群众少跑腿,切实提供便捷高效的社保服务。积极推动数字化转型,运用科技手段帮助老年客户跨越“数字鸿沟”,2025年在全省9个地市落地养老机构场景,为18家养老机构提供数字化、智能化金融

服务。

农行辽宁分行在辖内全部网点打造“工会户外劳动者服务站点”,其中14家获评中华全国总工会“最美驿站”,辖内同业最多。2025年,全年累计上门服务2954次,“送金融服务下乡”4112次,触达30299人次,持续提升网点服务水平,扩大品牌影响力。

下一步,农行辽宁分行将持续厚植“金融为民”情怀,勇担消保责任使命,以更高标准、更实举措、更优服务,全力守护人民群众的“钱袋子”,为辽宁营造安全、放心、和谐的金融环境贡献力量。

么明 刘程程



农行本溪分行在万达广场开展“3·15”金融消保宣传。受访单位供图