

金融权益“零距离” 共筑安心金融生态

——乌海银行业积极开展2025年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动

为全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神及中央金融工作会议精神，深刻把握金融工作的政治性和人民性，积极践行以人民为中心的发展思想，帮助社会公众增强维护自身合法权益的意识，深入贯彻落实国家关于金融消费者权益保护的相关政策要求，乌海银行业协会以实际行动践行社会责任，围绕“保障金融权益，助力美好生活”的主题，组织开展了形式多样、内容丰富的系列宣传活动。

拓宽线上线下宣传渠道，提升群众认知

本次“3·15”宣传活动通过多渠道、多层次、多样式的方式开展金融知识普及和风险提示服务，提升社会公众对金融产品和服务的认知。结合典型案例，引导社会公众远离和抵制非法金融活动，避免盲目投资和冲动交易，提升风险识别和自我保护能力。

农行乌海分行海南支行巴音陶亥分理处工作人员深入农户家中、田间地头开展金融知识宣传，详细讲解如何防范养老诈骗陷阱。通过趣味问答、情景模拟等方式，向老年人普及基础金融知识与合理消费观念。

乌海市乌拉特村镇银行在营业网点发放宣传资料、播放宣传视频、开展网点微沙龙公开宣传等活动。在进行线下宣传时，一些市民反馈：“我平时刷短视频时经常看到金融消费者权益保护的相关内容，但还是担心父母使用了不法商贩出售的不合格产品影响身体健康。多亏了你们的知识普及，提高了家中老人对于这类违法行为的认知，增强了他们的防范意识。”

建行乌海分行公园北路支行联合学校，为学生及家长带来了一场贴近生活的金融服务咨询活动，详细讲解了医保卡绑定与使用的实用技巧，并结合手机银行功能演示，帮助他们掌握便捷查询医保账户信息的操作方法。

乌海千里山河套村镇银行和交行乌海分行通过在人员活动密集场所发放宣传折页的方式，宣传存款保险制度、防范非法集资、预防电信诈骗等知识，将老年人作为重点宣传对象，增强老年人防范意识。

内蒙古银行乌海分行在学雷锋纪念日、“三八”国际劳动妇女节组织开展各类公益主题沙龙活动，向客户尤其是老年群体介绍消费者权益保护以及反诈骗、反洗钱、信用安全、防范非法集资等金融知识。

鄂尔多斯银行在“三八”国际劳动妇女节举办了插花活动。活动中，银行工作人员不仅为参与者提供了精美的花材和专业的插花指导，还借此机会向客户普及了金融消费者权益保护的相关知识，向客户传达了维护金融权益的重要性。

保障金融权益
助力美好生活

2025年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传



送金融知识进农区。

保险公司工作人员帮助客户更换轮胎。

为全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神以及中央金融工作会议精神，深刻把握金融工作政治性、人民性，积极践行以人民为中心的价值取向，帮助社会公众增强维护自身合法权益的意识，营造安全放心消费环境，乌海保险业积极落实国家金融监督管理总局要求，组织开展2025年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传系列活动。

教育赋能 筑牢群众认知防线

针对金融消保工作的重点和薄弱环

乌海市海勃湾黄河村镇银行、农行乌海分行利用微信公众号、短视频、美篇等线上宣传渠道，以生动有趣的漫画、案例分析等形式，由浅入深地解读金融法规政策，推送相关知识，内容涵盖金融基础知识、投资理财技巧、消费信贷注意事项、防范金融诈骗等。

乌海银行业协会、农行乌海分行、人行乌海市分行共同在运动公园举行了宣传活动，内容涵盖了防范电信网络诈骗、防范非法集资、反洗钱、理性借贷、个人征信保护、电子银行安全使用等多个方面，并通过现场讲解、案例分析、互动问答等形式，将复杂的金融知识转化为通俗易懂的语言，让市民在轻松的氛围中了解到更多的金融知识，提升了金融消费者的自我保护能力，维护了金融消费者的权益。

普及金融知识，开创金融工作新局面

为积极践行以“为人民服务”为中心的价值取向，助力消费者增强维护自身合法权益的意识和能力，加强重点领域风险提示宣传和金融知识普及，各银行开展了防范非法集资、保护资金安全、反诈等金融知识的风险提示和诚信文化教育宣传，提升公众的金融素养，更好地保护消费者权益。

工行人民路支行、工行和平东街支行深入社区，以通俗易懂、生动形象的讲解方式，通过一个个真实发生的电信诈骗案例，现场模拟诈骗场景，让消费者切实体会不法骗子常使用的手段，取得了很好的宣传效果。

中行海勃湾区支行与中行千里山东街支行分别开展“3·15”宣传教育主题沙龙活动，重点宣传非法代理维权的常见套路，如打着“修复征信”“代理退保”“减免债务”等旗号实施诈骗的行为，帮助消费者抵制“不当得利”“消除负债”等诱惑，树立理性消费、合法维权的诚信意识。

乌海银行盈泽支行工作人员走进农贸市场，向公众讲解如何识别非法金融中介、防范电信网络诈骗以及个人信息保护要点；乌海银行海南支行在海南区人民广场设立了志愿服务宣传点，通过发放宣传资料、现场讲解、互动问答的方式普及金融知识。工作人员通过典型案例解析，提醒群众警惕高息理财、虚假征信修复等骗局，增强居民依法维权意识。

邮储银行乌海市分行联合海南区巴音陶亥镇万亩滩村村委会和邮政集团乌海市分公司，在万亩滩村共同开展“聚巾帼力量 促乡村振兴”金融消费者权益保护教育宣传活动，详细讲解金融消费者八项权益、个人信息保护、防范非法集资、防范电信诈骗等金融知识，并对扰乱市场秩序、侵害金融消费者权益的非法

中介活动开展风险提示，帮助社会公众增强风险意识和提升防范能力。

优化服务细节，切实提升消费活力

在金融活动中，各家银行始终秉持以客户为中心的理念，积极响应金融消费者权益保护政策，多管齐下，致力于为广大消费者提供优质、安全、贴心的金融服务，在“保障金融权益，助力美好生活”的道路上稳步前行。

乌海市海勃湾黄河村镇银行加强客户投诉及异议管理，积极快速响应客户诉求，坚持及时登记转办、限时督办处理，全程记录留痕、逐笔立卷结案，并将处理结果快速地反馈给客户。在各营业网点醒目位置公示投诉电话及各种投诉渠道的流程，使客户能够快速地将自己的诉求及时反馈。同时，在网点设置了客户意见簿，认真对待每一位客户的诉求，化解矛盾纠纷，维护客户的合法权益。

蒙商银行乌海分行各支行设立了“金融消费者权益保护专员”，由经验丰富、沟通能力强的员工专门负责接待客户咨询与投诉，确保每一个问题都能得到及时、妥善解决。

农发行乌海市分行推出了一系列优惠政策和金融服务，认真贯彻落实监管部门降低企业融资综合成本等相关要求。在办理日常信贷业务过程中，不让客户多花一分钱，为客户减免一切日常结算手续费。

农行乌海分行承办海勃湾区商务局“约惠乌海 畅享生活”春季政府消费券项目，发券、领券、核券消费等全流程通过农行掌银App，客户参与活动更加便捷，活动范围覆盖三区多家大型商超和中石油、中石化近30个门店，进一步提振消费信心，促进地区消费稳步增长。

鄂尔多斯农商银行以“3·15”国际消费者权益日为契机，开展了多种形式的活动。鄂尔多斯农商银行乌达分理处与乌达区政务服务中心携手共建金融服务站，工作人员对群众进行答疑解惑。“通过银行工作人员的讲解，我知道了哪些属于不法中介乱象，哪些侵犯了我的合法权益。真的是需要时刻提高警惕，保护自己的合法权益。”居民刘女士说。

此次“3·15”消费者权益保护宣传活动，乌海银行业协会充分发挥自身优势，结合自身实际，明确责任分工，认真组织开展好此次活动的各项部署，切实增强了消费者风险防范意识与自我保护能力。下一步，乌海银行业协会将持续深化金融消费者权益保护工作，加大打击非法金融活动力度，为乌海地区金融市场的稳定发展和消费者的美好生活保驾护航，让金融的温暖惠及每一位客户。

践行金融为民初心 护航消费者美好生活

——乌海保险业积极开展2025年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动

型案例，在现场演示钓鱼短信识别、可疑链接规避等实用技巧，发放《金融反诈手册》《金融消费者八项权益》等宣传资料。

村民表示：“我们农村人挣点钱是真不容易，对金融诈骗更是听都没听过，你们真应该经常到我们农区给大家提醒提醒。”

太平洋财险将金融知识普及教育聚焦到幼儿金融启蒙和少儿保险知识，将金融教育课堂安排到幼儿园，针对幼儿家长们关心的儿童保险的购买、保险理赔流程等，工作人员进行了详细解答，帮助家长树立正确的保险观念，增强风险防范意识。对于孩子们，采用生动有趣的方式进行金融知识启蒙，通过讲故事、玩游戏等互动环节，向孩子们传递简单的货币概念、储蓄意识等，在他们幼小的心中播下树立正确金融理念的种子。

中国人寿工作人员走进海勃湾区千里山镇，通过金融知识宣讲、防非反诈典型案例风险提示、受理群众咨询等方式，为社区居民及工作人员普及如何识别与防范非法金融活动套路以及理性消费理性维权等常见金融法律常识，有效提高了社区群众对金融企业的认同感和信任度，提高了消费者权益保护，增强群众风险防范意识。

合众人寿、泰康人寿、瑞众人寿、百年人寿针对商圈资金交易频繁、人员流动复杂等非法金融活动易发的特点，在乌海万达广场、通用时代广场、月星家居等地，通过设立金融教育专区、权益咨询台等形式，向广大消费者和经营者普及个人信息保护、防范非法集资、理财风险识别等知识。

“现在诈骗的形式千变万化，令我们防不胜防，听了这些案例让我了解了很多金融方面的诈骗手法，你们的宣传真是太有必要了。”商户李女士说道。

宣传发声 凝聚社会共治合力

为在“3·15”国际消费者权益日期间为广大家消费者营造“法治为纲、诚信为基”的消费环境，乌海保险业充分发动行业宣传力量，以构建诚信金融环境、提振消费信心、保障消费者合法权益为主旨，结合地区和行业特点，发挥自媒体宣传阵地和社会媒体正面宣传

的积极作用，针对“代理退保”“代理维权”“减免债务”等不法中介乱象和“金融欺诈”“非法集资”等非法金融活动，广泛开展风险提示，以多种形式向社会公众揭示和解析各类骗局的表现形式、手段和危害，帮助消费者有效识别和防范相关风险，营造放心的消费和投诉环境。一方面各保险机构以营业场所为宣传阵地，借助网点优势，通过悬挂标语条幅、播放金融风险提示宣传视频、设置宣教专区摆放金融知识宣传资料等方式，营造浓厚宣传氛围。同时组织宣传队伍开展各类现场

宣传活动，在公园、社区广场等人流集中、受众面广的区域开展有针对性的宣传和风险提示，帮助广大群众明辨风险、远离侵害。另一方面借助各类新媒体和自有宣教平台开展喜闻乐见、形式多样的线上活动，加强互动交流，让广大家社会公众轻松汲取金融知识。富德生命人寿通过开展“金融知识拼拼乐”线上活动，通过拼图游戏宣传理性购险、理性维权知识，开展金融风险和非反诈骗提示。乌海市保险行业协会利用微信公众号开辟“3·15”消保宣传专栏，在行业内外发布金融知识和风险提示，引导行业及社会公众弘扬诚信文化。通过防非反诈和非法金融活动典型案例解析，帮助消费者识别和防范金融风险，维护自身合法权益。大地保险、平安财险、百年人寿等公司通过微视视频号、抖音等短视频平台拍摄、转发“保障金融权益 助力美好生活”“金融反黑灰宝典”等宣传视频，进一步扩大宣教传播渠道和受众面。

创新举措 提升金融服务能力

为提振和扩大消费，全力保障消费者权益合法权益，乌海保险业积极创新服务举措，通过助老、助残服务，在助力民生保障等方面推出一系列惠民、利民服务措施，进一步提升消费信心，主动践行金融行业以人民为中心的价值取向。

人保财险针对无法临柜的老年客户群体，开通“上门服务专线”和“云端柜台”业务，通过组建多元化服务矩阵，让科技赋能与人文关怀并驾齐驱，切实解决消费者实际困难。客户王先生因工作滞留外地，家中年迈亲属面

对即将到期的车险续保犯了难。得知客户困难后，公司服务团队携带移动设备主动上门完成验车拍照、证件资料核验等全流程服务，帮助王先生及时完成续保。

“没想到保险公司真的能免费上门服务，真是帮我解决了大麻烦！”王先生通过“云端柜台”视频感动地说。

平安人寿聚焦残障特殊群体，创新“多维度意愿确认法”，针对失语、瘫痪的客户，建立“非语言意愿确认—法律存证—替代签署”标准化流程，即采取眼神与手势“对话”（通过简单的非问题，引导客户用眨眼、点头或手势表达真实意愿）；双人见证全程录像（录制客户意识清醒状态下的授权视频，确保变更申请的法律效力）；指纹替代签名（在客户无法执笔的情况下，以指纹确认代替传统签字，并由家属作为见证人同步签署），既守住风险底线，更捍卫消费者核心权益。

“每项材料我们都逐字朗读，确保客户和家人属完全理解。变更申请书反复核对了三遍，整个过程就像一场无声的对话。”参与服务的客服主管表示。

大地财险以“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动为契机，开展“惠民、利民、暖民心”理赔专项活动，一方面为消费者提供及时、暖心的增值服务，解决消费者的急难愁盼问题。对遇到电瓶亏电、水箱缺水、爆胎等突发状况的客户，公司理赔人员提供车辆加水搭电、更换轮胎、免费拖车、市内接送等服务，帮助客户摆脱困境。另一方面关注重大事故或疾病客户特殊情况需求，开展上门服务、垫付医疗费、免费送送等服务。对于长期患病的客户免费提供健康管理建议或体检服务。

中华财险以公益行动为“组”，激发扣好金融为民之“扣”。通过为环卫工人、外卖骑手、快递员等群体设立爱心饮水点，全天候提供热水和一次性水杯。饮水点旁还配备了休息座椅和急救箱，成为户外劳动者短暂歇脚的暖心驿站。

外卖小哥小李是饮水点的常客。他感慨道：“以前送餐高峰期连买水的时间都没有，现在路过就能喝口水，还能顺便给手机充个电。”中华财险工作人员还会定期收集需求，夏季增设解暑凉茶，冬季供应姜枣茶，让关怀无处不在。

遗失声明

●因不慎将崔睿的出生医学证明遗失，出生证编号：U150116322，性别：女，出生时间：2021年1月30日，声明作废。

●因不慎将乌海海亮塑胶有限公司营业执照（正本）遗失，统一社会信用代码：911503036743938912，声明作废。

绿化好消息

乌达区雨壮花木苗圃出售爬山虎、杨柳树、松柏树、丁香等20多种当地树苗。

提供绿化优质服务：一、树木花草种植、修剪、喷洒农药。常年一条龙服务，省力省心。二、安装喷滴灌、假山喷泉、升旗台和石雕石刻等园林景观设计和施工。欢迎新老客户光临！

地址：原乌达农场加油站后
联系人：
冯宽：13947323699
冯三宽：13847366938

便民服务电话

报警电话	
匪警110	
火警119	
交通事故报警122	
急救中心120	
医疗服务电话	
市人民医院急诊：	2044105
市中医蒙医医院急诊	6987120
市樱花医院急诊：	2017120
消费投诉电话	
市消费者协会投诉：	2020315
市食品药品投诉：	12345
市卫生监督投诉：	6993190
通信服务电话	
中国移动客户服务热线：10086	
中国联通客户服务热线：10010	
中国电信客户服务热线：10000	
电力服务电话	
市电力服务热线：	95598
市电力投诉举报电话：	12345
交通服务电话	
乌海机场客服电话：	96777
乌海铁路问事处：	2229411
乌海长途汽车站：	2026346
生活服务电话	
天气预报台：12121	
报 时 台：12117	