

中国银行保险监督管理委员会消保局

银保监消保发〔2021〕4号

关于开展2021年全国银行业和保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动的通知

各银保监局，各政策性银行、大型银行、股份制银行、外资银行、金融资产管理公司，各保险集团（控股）公司、保险公司，银行业协会、信托业协会、保险业协会：

为贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，全面落实2021年中国银保监会工作会议精神，不断加强金融消费者保护，强化消费者教育，全力维护经济金融安全和消费者合法权益，现决定开展2021年全国银行业和保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动（简称“3·15”教育宣传周活动）。现就有关事项通知如下：

一、活动安排

活动主题：坚持以人民为中心的发展思想，以增强消费者金融决策力、风险防范意识和获得感为目的，关注老年人、年轻人等重点人群，尤其要加大对老年人权益保护，积极开展金融知识普及宣传，引导金融消费者正确使用金融服务，了解自身权益；倡导理性消费观念，培育良好金融消费生态

环境，让人民群众更加平等、便捷地享有金融基础服务。

活动时间：2021年3月15日至3月21日

活动主口号：以人民为中心 增强金融消费者获得感

系列口号：1、有温度的金融服务 护航幸福晚年

2、树立理性消费观念 谨防过度借贷

3、高息回报有风险 投资理财需谨慎

4、甄别非法金融广告 谨慎选择投资渠道

二、活动主体

“3·15”教育宣传周活动由中国银保监会消费者权益保护局组织，各银保监局负责辖内活动的组织协调和监督指导，各银行保险机构切实履行主体责任，各行业协会充分发挥行业专业优势，共同开展好“3·15”教育宣传周活动，不断推动金融消费者保护和教育更接地气、更有创新。

三、活动主要内容

各单位要在继续落实好疫情防控工作要求基础上，创新金融教育手段，积极通过线上线下相结合方式开展服务和宣传引导。以消费者为中心优化金融知识普及方式，聚焦“一老一少”，带动中间人群，尤其注意多增加对老年人权益的保护内容，开展针对性金融教育，提升金融素养。

（一）引导消费者树立理性投资、价值投资观念

通过金融教育宣传，不断提高人民群众金融知识水平和风险防范意识，让金融消费者知晓没有高回报、低风险金融产品，高收益意味着高风险，注意防范“保本高收益”等名义的金融诈骗。帮助金融消费者了解各类金融产品或服务

的业务模式、办理渠道、重要内容、功能作用、相关风险等，提醒消费者在购买金融产品时，认真阅读合同，了解权利义务，审慎对待合同签署、风险测评等重要环节，用广大消费者听得懂、听得进的内容和方式普及金融知识和正确观念。

（二）提高消费者依法理性维权意识和能力

加大金融消费者保护和金融服务政策宣传，让消费者了解并懂得主动维护自身财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等权益。提醒消费者防范不法分子以牟利为目的，假借“代理维权退保”“代理减免息费”“代理征信修复”“保险退旧买新”等诈骗信息，损害消费者合法权益的情况，引导消费者依法理性进行维权。关注金融领域新产品、新业态，对投诉集中领域、社会热点问题主动提示和宣传。

（三）注重加强老年人权益保护

将金融教育宣传活动与推动金融服务适老化相结合，主动适应老年群体金融需求，聚焦老年人常用的金融产品、专门针对老年人的银行保险服务政策进行教育宣传，增强群众获得感。积极开展金融知识“进社区”“进养老院”“进老年大学”等活动，普及银行保险智能应用知识，增强老年人对智能技术的了解和信任，促进老年人融入智能时代。加强对电信诈骗、养老骗局、非法集资等容易给老年人造成侵害的非法金融活动提示和宣传，提高老年人防骗意识和自我保护能力。

（四）重点面向年轻人倡导理性消费

聚焦青少年、在校学生等年轻消费人群，积极倡导理性消费观念。引导青少年、在校学生等年轻消费者树立负责任的借贷意识，珍惜个人征信，养成良好的消费还款习惯，不过度依赖借贷消费，远离“以贷养贷”“以卡养卡”。合理发挥信用卡分期、消费贷款、网络小额贷款等金融产品的消费支持作用，正确认识各类保险产品的风险保障作用。开展银行保险知识进校园活动，科普金融基础知识，促进年轻消费者提高风险保障意识；加强校园贷典型案例宣传，防范校园贷、套路贷等非法借贷侵害。

四、工作要求

活动期间，各单位要注意充分考虑疫情防控。目前疫情防控任务依然严峻，今年的“3·15”教育宣传周活动要充分注意疫情防控形势，结合防疫工作安排做好金融服务和教育宣传。重点发挥各类线上渠道作用，不必过于追求现场活动、线下活动等形式。

（一）银保监局

今年是“十四五”开局之年，各银保监局要提高政治站位，积极做好辖区内“3·15”教育宣传周活动的组织、协调和指导工作。保证“信、访、电、网”等渠道畅通，对重大突发事件要做好应急响应及处置工作。加强与地方政府、社会团体、新闻媒体等各方沟通协调，形成合力。充分发挥银行保险机构的主动性和积极性，对辖内各银行保险机构活动开展情况进行巡查督导和效果评估。

（二）银行保险机构

各机构要在落实疫情防控要求和监管部门部署基础上，切实发挥教育宣传主体责任，强化制度支撑和资源保障，结合本机构实际情况，组织开展有步骤、有重点的教育宣传活动，在深入开展集中宣传同时，推动金融知识普及工作常态化，使金融知识普及更接地气、更有创新。“3·15”教育宣传周活动期间，各机构要突出主题、丰富手段、关注重点人群开展工作。加强线上教育宣传工作，同时发挥营业网点阵地宣传作用。结合不同受众人群特点创新活动形式，积极营造多形式、多渠道、立体化宣传氛围。

（三）行业协会

结合各自行业特点，发挥行业专业优势，在做好金融消费者依法维权同时，积极推动行业紧贴活动主题与内容开展富有特色的金融知识普及教育宣传活动，展现行业良好形象。配合监管机构加强对活动主体和地方行业协会的组织指导，推动各市场主体认真落实活动要求，形成多方合力。

五、总结报送

活动结束后，各单位应及时总结活动经验，按时报送材料。各银保监局，银保监会直接监管的银行业金融机构、保险机构（附件2），银行业协会、信托业协会、保险业协会于2021年3月31日前，以公文报送形式向中国银保监会消保局报送活动总结和数据统计表（附件1）。总结材料应突出宣传重点、创新做法、主要成效等方面。

各银保监局在报送活动总结和数据表同时，推荐报送本辖区内优秀组织单位：银保监会直接监管的法人银行机构，

地方法人银行机构，财产保险公司、人身保险公司各一家，并附推荐理由（每家不超过300字）。

请各银保监局将本《通知》转发至辖内法人机构。

联系电话：010-66286132

外网邮箱：xiaofeizhejiaoyu@cbirc.gov.cn

附件：1. 2021年“3·15”活动数据统计表

2. 银保监会直接监管的银行业金融机构、保险机构

